

# 在线教育的 路径选择 与质量保障

白滨 著

等教育出版社

北京师范大学教育学部 2015 年度  
学科建设综合专项资金资助

# 在线教育的路径选择 与质量保障

白滨 著

高等教育出版社·北京

## 内容提要

本书以在线教育的质量为切入点,采用质性研究方法,通过对中英两国在线教育 49 位专业人员的访谈,以及对 60 余万字的中英文访谈数据的分析,对中国和英国在线教育不同的路径选择及其背后深层次原因进行了探索。本书揭示了保证在线教育质量的四个关键性要素:课程与资源、学习支持服务、质量管理和在线教育教师,并对其子要素进行了深入的研究。作者通过中外比较和大量一手资料的分析,为在线教育教育发展道路的选择和质量保障提供了参照性方案,对其他形式教育的发展也具有很好的借鉴意义。

## 图书在版编目(CIP)数据

在线教育的路径选择与质量保障 / 白滨著. -- 北京: 高等教育出版社, 2019.3

ISBN 978-7-04-051373-8

I. ①在… II. ①白… III. ①网络教育—研究 IV. ①G434

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 036307 号

策划编辑 梁宝贵  
插图绘制 于博

责任编辑 梁宝贵  
责任校对 李大鹏

封面设计 顾斌  
责任印制 赵义民

版式设计 马敬茹

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街 4 号  
邮政编码 100120  
印 刷 中国农业出版社印刷厂  
开 本 787mm × 960mm 1/16  
印 张 14.25  
字 数 260 千字  
购书热线 010-58581118  
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>  
<http://www.hepmall.com>  
<http://www.hepmall.cn>  
版 次 2019 年 3 月第 1 版  
印 次 2019 年 3 月第 1 次印刷  
定 价 47.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物料号 51373-00

# 目 录

绪 论	1
一、研究缘起	1
二、研究问题	2
三、研究意义	2
四、本研究的核心概念	3
五、研究方法	6
第一章 本土视角——我国在线教育质量观	14
第一节 我国在线教育的质量目标	14
第二节 我国在线教育的质量评价	19
第二章 思深忧远——我国在线教育质量分析	32
第一节 政府对在线教育的投入分析	32
第二节 在线教育的价值取向分析	35
第三节 在线教育在我国教育体系中的地位分析	39
第四节 在线教育机构内部机制分析	42
第五节 在线学习者的学习动机分析	46
第三章 他山之石——在线与在校，质量相同	50
第一节 英国在线教育的质量观	50
第二节 英国在线教育质量分析	68
第四章 重中之重——在线教育的课程与资源	76
第一节 课程资源是质量保障的关键	76
第二节 学习结果分析与课程目标设计	81
第三节 课程组的课程开发模式	89
第四节 学习活动设计	100

<b>第五章 将伯之助——在线教育的学习支持服务</b> .....	114
第一节 学习支持服务是质量保障的核心要素 .....	114
第二节 学术性支持服务 .....	120
第三节 信息与管理性支持服务 .....	128
第四节 社会性支持服务 .....	132
第五节 个性化支持服务 .....	136
<b>第六章 正理平治——在线教育的质量管理</b> .....	144
第一节 管理是在线教育质量保障的关键 .....	144
第二节 在线教育需要建立质量标准 .....	151
第三节 监督与反馈是提高教学质量的有效途径 .....	157
第四节 学习结果评价与教学质量 .....	165
第五节 内部质量评价与外部质量认证 .....	171
<b>第七章 不可或缺——在线教育教师仍然关键</b> .....	176
第一节 在线教育中教师对质量的影响 .....	176
第二节 专业的在线教育教师队伍是教育质量的重要保障 .....	180
第三节 在线教育事业带给教师的职业认同感至关重要 .....	184
第四节 主讲教师是保障在线教育质量的关键 .....	190
第五节 辅导教师不可或缺 .....	193
第六节 班主任对保障成人学习的质量发挥了重要作用 .....	201
<b>第八章 结语</b> .....	207
<b>主要参考文献</b> .....	215
<b>索引</b> .....	220
<b>后记</b> .....	222

# 绪 论

## 一、研究缘起

我国自从1998年开展“现代远程教育工程”试点以来，教育部已批准68所普通高校和中央电大开展现代远程教育试点工作。2012年，国家开放大学、北京开放大学、上海开放大学、云南开放大学、江苏开放大学、广东开放大学六所国家级和省级开放大学相继成立。<sup>①</sup>根据教育部官方网站公布的数据，截止到2016年，我国在线教育本专科在校生人数为644.9万人，其中本科生人数为233.9万人，专科生人数为411.0万人，在线教育在校高等教育学生人数占全国高等教育在校学生总数的15.42%<sup>②</sup>。在线教育不但在我国高等教育体系中占有一席之地，还在迅猛发展，为我国高等教育大众化和学习型社会建设做出了重要贡献。与此同时，在线教育的质量也越来越受到政府、教育研究者和社会各界的关注。

质量是在线教育的生命线。在英美等发达国家，在线教育已经逐步取得与校内教育同样的地位，作为一种教育手段，在线学习者获得的学历和文凭与在校学习所获等值。以英国为例，英国开放大学是英国唯一一所致力于开放与远程教育的大学，尽管采用的是在线教育的方式，但是英国开放大学以其优异的教学质量而著称，在英国历次高等教育的评比中，开放大学的教育质量均在全英高校中名列前茅。

与发达国家相比，中国在线高等教育尽管经过20年的发展，但是仍没有取得与传统高等教育相同的地位，在线高等教育的社会认可度还不高，学习

① 注：我国自1998年开展现代远程教育工程以来，有68所普通高校先后建立了网络教育学院，成立了包括国家开放大学在内的6所开放大学，但从业人员和社会对“网络教育”和“开放教育”的名称不统一，本书统一采用“在线教育”的名称，同时指代网络教育和开放教育这两种类型的教育。

② 教育部关于我国高等教育2016年度各级各类学历教育学生情况的统计[EB/OL].

[http://www.moe.gov.cn/s78/A03/moe\\_560/jytjsj\\_2016/2016\\_qg/201708/t20170823\\_311668.html](http://www.moe.gov.cn/s78/A03/moe_560/jytjsj_2016/2016_qg/201708/t20170823_311668.html) [2017-11-17].

者所获得的证书上需要加盖“在线教育”或者“成人教育”字样以示区别。这其中的原因很多,既有我国高等教育的历史原因,也有我国在线教育发展不成熟,相关制度与管理手段尚不健全的现实原因。其中最核心的问题就是教育质量。

## 二、研究问题

质量本身是一种价值判断,在线教育质量研究又是一个非常宽广的问题域,值得研究的问题很多,在具体的研究过程中,对于这样一个相对宏大的选题,需要选择一个比较恰当的切入点。

同样是在线教育,为什么中国在线教育的质量不甚理想,而英国开放大学的教育质量能够得到有效的保障?中英两国的在线教育在哪些方面有差异,保障在线教育质量是否有一些共同性的内容?

基于这样的考虑,本研究以中英两国在线教育为研究对象,以在线教育的质量观和质量保障的关键要素为切入点,探索在线教育质量保障的普遍规律。质量观决定着质量的目标和方向,属于观念层面的问题;质量保障的关键要素决定着在线教育质量保障过程中的重要工作和关键环节,属于操作层面的问题。这两个问题既是在线教育质量保障研究的核心问题,也是任何一个国家在线教育发展必须要思考和解决的重大问题,具有重要的理论和现实意义。因此,本研究选择了四个具体的问题进行研究:

- 中国在线教育的质量观
- 英国在线教育的质量观
- 中国在线教育质量保障的关键要素
- 英国在线教育质量保障的关键要素

## 三、研究意义

本研究对在线教育质量保障具有重要的现实意义。在研究过程中,研究者首先对目前中国在线教育质量保障研究的现状作了相对全面的文献梳理,对中国在线教育系统的两大组成部分——开放大学系统和网络学院系统的32位专业人员做了深度访谈,发掘出现阶段中国在线教育的质量观与质量保障的关键要素,为中国在线教育在整个高等教育中的合理定位提供了依据。通过揭示现阶段中国在线教育质量保障中遇到的困难和问题,分析产生这些问题的深层次原因,探索解决这些问题的途径。

其次,本研究深入地分析了英国开放大学质量保障的实践和成功经验。作

为世界远程教育实践成功典范的英国开放大学，经过近 50 年的发展，积累了非常多的成功经验。研究者曾两次赴英国开放大学，在英国专家的指导下进行实地研究，对开放大学的整体情况和质量保障机制有了较为直观的了解。通过对开放大学的 17 位专业人员的现场访谈，揭示了英国在线教育的质量观和质量保障关键要素，对于我们了解英国开放大学及其质量保障现状具有较好的实践意义。

此外，本研究还具有重要的理论意义。教育质量观研究属于教育哲学的研究范畴，对在线教育质量观的研究，必须关注在线教育的价值观，关注与在线教育有关的基础理论问题，如在线教育的定位，在线教育的基本性质、在线教育的目的和价值等理论问题。通过对在线教育质量观的研究能够进一步加深人们对在线教育的本质、目的和意义等基本理论问题的认识。通过对中英两国在线教育质量保障关键要素的研究，在借鉴现有的研究成果和深入分析访谈所得到的—手数据的基础上，本研究力图对在线教育的原理与基本理论作进一步的探索。

## 四、本研究的核心概念

### （一）在线教育

在线教育是指学生通过计算机网络媒介而获得各类教育资源，在师生时空相对分离的情境下进行的教育活动。在线教育隶属于远程教育的范畴，是指远程教育中继函授、广播和电视等多媒体教育之后的第三代远程教育。在国内，与在线教育联系最为密切的一个概念是现代远程教育。1999 年 11 月，教育部在《现代远程教育资源建设指南》中指出：“现代远程教育是利用网络技术、多媒体技术等现代信息技术手段开展起来的教育形式。”<sup>①</sup>丁兴富教授认为，现代远程教育主要指的是普通高等学校开展“以双向交互卫星电视和计算机网络为技术基础”的网络教育。<sup>②</sup>本文认同这一概念，文中的在线教育同指我国的现代远程教育。

值得一提的是，在英国开放大学，在线教育这一术语并没有得到普遍的使用，更常用的是开放与远程教育这一术语。但是从实际情况看，目前的开放与远程教育也主要通过计算机网络的技术手段，在师生时空分离的情况下开展的教育活动，在内涵上与中国在线教育一致。因此，本文统一使用“在线教育”这一术语指代目前中英两国的远程教育。

① 丁兴富. 远程教育研究[M]. 北京：首都师范大学出版社，2002:187.

② 丁兴富. 远程教育学[M]. 北京：北京师范大学出版社，2001:121.

此外,在中国现代远程教育试点工程中,普通高校的网络教育学院使用“网络教育”这一术语,开放大学系统则使用“开放教育”这一术语,访谈内容摘录中,可看到受访者频繁使用“网络教育”“开放教育”这类术语,在本研究中三者内涵一致,均作为“在线教育”理解。

从办学层次上看,本文的研究对象是在线高等教育,根据培养目标不同,在线高等教育又分为学历教育与非学历教育,本文的研究对象是在线高等教育中的学历教育。

## (二) 质量

从语义学的角度看,“质量”一词的含义是比较清晰的。英语“quality”一词源于拉丁文,指某一给定实体的性质,只描述事实,不作价值判断或好坏区分。随着时间的推移,质量的定义中出现了价值判断的成分,质量已经含有评价的意思。《朗曼现代英语词典》解释为“grade, degree of excellence”,意思是“优秀的等级或程度”。《汉语大词典》对质量的解释是“事物、产品或工作的优劣程度”<sup>①</sup>。

从哲学的角度看,“质量”是一对矛盾的范畴。质是指事物在性质上区别于其他事物的内在规定性;量是指事物存在的规模、运动的速度、发展的程度等,表现为不同数量的规定性。任何质都是具有一定量的质,不同质的事物具有不同的量和量的界限。在这里,“质量”具有辩证发展的特性,需要在动态中对其进行分析、比较和判断。

从管理学的角度看,“质量”是“一种与能满足或超过期望的产品、服务、人员、过程和环境相联系的动态的状态。”<sup>②</sup>也就是说,质量不仅指提供的产品或服务,也包括提供产品或服务的人员、过程和环境,质量还会随时间的推移和环境的改变而改变,是一个动态的过程。质量是产品或服务内在特性或外部特性的总和,以此构成其满足给定需求的能力。

本研究参考了上述三方面对质量的描述,将质量定义为:固有特性满足需要的程度。该定义强调了两个方面,一方面,质量客体本身需要具有一定的特性和能力,是质量本身所固有的,反映了其本质属性;另一方面,质量客体要满足主体的需要,其有用性与主体的评价有关,是其价值属性。

## (三) 教育质量

《教育大辞典》认为,教育质量是指“教育水平高低和效果优劣的程度”,“最终体现在培养对象的质量上”。“衡量的标准是教育目的和各级各类学校

① 汉语大词典编辑委员会. 汉语大词典普及本[M]. 上海: 汉语大词典出版社, 2000:16-35.

② 赵中建. 高等教育全面质理的概念框架[J]. 外国教育资料, 1997(5):37-42.

的培养目标。前者规定培养对象的一般质量要求，亦是教育的根本质量要求，后者规定培养对象的具体质量要求，是衡量人才是否合格的质量规格。”<sup>①</sup>按照这一解释，教育质量标准的可以分为两个层次，一个是一般的基本质量要求，另一个是具体的人才合格标准。对高等教育来说，前者所指的是包括在线教育在内的教育的一般培养目标，后者所指的是依据各级各类教育的具体培养目标所规定的质量要求，是衡量所培养的人才是否合格的质量规格。

质量实质上是对于某一客体是否满足特定主体需要及其程度所做出的肯定性价值判断。因此，在线教育的质量就是指在线教育的固有特性满足其相关利益者需要的程度，但是这里的相关利益者包含多种含义。既可以是在线教育的对象——在线学习者；也可以指在线教育机构——在线教育的提供者；还可以指在线教育的服务对象——政府和社会。

虽然上述三个方面都是在线教育的相关利益者，但是在线教育主要是由教育机构实施的，而在教育机构中，作为质量观的主体中的教育者这个群体相对更为重要些，因此本研究选择了在线教育专业人员的视角作为研究的切入点。

#### （四）质量保障

教育中的质量保障概念是从工业质量领域中“租借”而来。质量保障、质量控制等术语均来自工业生产中对产品质量的控制。尽管工业质量管理思想的ISO9000质量管理体系和TQM（Total Quality Management，全面质量管理）等至今仍对教育质量保障影响很大，但是与工业质量保障相比，教育领域中的质量保障在内涵与外延上都发生了很大的变化。

英国高等教育质量保障署对教育质量保障的定义为：质量保障是为维持并提高教学、学术及科研，以及学生学习的质量和标准的全部体系、资源及信息的总和。<sup>②</sup>这一定义涵盖了与质量有关的各种因素，从多维的角度阐释了影响质量形成的多个环节。亚当·格林（Adam Green）认为，教育质量保障是指“特定的组织为向学生和社会保障教育的质量，根据一定的质量标准体系，按照一定程序，对教育质量进行的控制、审核和评估。”<sup>③</sup>苏秦认为教育质量保障的实质是通过建立质量体系及通过质量保障活动，把教育者和教育的服务对象（顾客）联系起来，赢得尽可能多的国内外的教育“顾客”，使学校获得更大的发展。<sup>④</sup>田恩舜则认为教育质量保障是指特定的组织根据一套质量标准体系，按照一定程序，对教育质量进行控制、审核和评估，并向学生和社会相关人士

① 顾明远. 教育大辞典（增订合编本）[M]. 上海：上海教育出版社，1998:798.

② 毕家驹. 进入21世纪的英国高等教育质量保证体系[J]. 交通高教研究，2004(4):15.

③ 吴文俊. 1949年以来我国高等教育质量保证体系的历史分析[J]. 辽宁教育研究，2003(11):23.

④ 苏秦. 我国高等教育质量保证的体系结构[J]. 高等工程教育研究，2001(2):48-50.

保障教育的质量,提供有关教育质量的信息,其基本理念是对学生和社会负责、保持和提高学校的教育质量水平、促进教育整体发展。<sup>①</sup>对这一概念,可以从以下几个方面来理解与把握:首先,教育质量保障的主要目的在于促进质量的保持和提高,并向政府、雇主、学生及其家长等众多的教育利益关系人提供质量证据,证明教育机构提供的产品和服务的质量是可以信赖的,增强他们对教育质量的信心;其次,为了达到上述目的,必须通过一系列的特定政策和过程,如设立质量保障机构、制定质量标准、确立评估的方法和程序等。<sup>②</sup>

美国高等教育政策研究所(Institute for Higher Education Policy, IHEP)在《远程教育的质量保障》一文中指出:所谓远程教育的质量保障,就是远程教育机构或远程教育提供者设定质量目标,并依据质量目标对教育结果进行评价的方法和过程。评价过程涉及对学术内容、教学技术、教学资源、支持服务等方面,检查这些因素是否共同改善了学习环境,保障了学生的学业成就。<sup>③</sup>

本研究综合了上述观点,认为在线教育质量保障即在线教育机构为了维护和提高在线教育的质量,并向政府、市场、高校和学生等教育利益关系人提供质量证据,而根据一定的质量标准,按照一定程序,对教育质量进行的控制、审核和评估的过程。

## 五、研究方法

### (一)文献研究法

本研究在文献分析方面,使用的资料主要来源于中英文专著、核心期刊、学位论文和研究报告。在研究范畴上,采用网络搜索引擎和传统文献检索相结合的方法,使用“网络教育质量”“远程教育质量”“网络教育质量保障”“远程教育质量保障”等中文关键词,和“quality assurance in online learning”“E-learning quality assurance”“quality assurance in distance education”“quality assurance in open and distance education”等英文关键词,使用北京师范大学电子资源库、英国开放大学图书馆资源库、CNKI中国知识资源总库、ProQuest、ERIC等学术搜索工具进行电子文献的检索。

① 田恩舜.高等教育质量保证模式研究[M].青岛:中国海洋大学出版社,2007:23.

② 李汉邦,张循哲,罗伟青.“高等教育质量保障”与“高等教育质量保证”之概念辨析[J].湘潭大学学报(哲学社会科学版),2008(4):136-138.

③ Ronald A. Phipps, Jane V. Wellman, Jamie P. Merisotis. *Assuring Quality in Distance Learning: A Preliminary Review*[R]. Washington: Council for Higher Education Accreditation, 1998:5.

在中文纸质文献方面,本研究重点参考了近年来在线教育领域关于质量保障的硕博学位论文62篇,中文专著35本和《中国远程教育》《中国电化教育》《开放教育研究》《现代远距离教育》《开放教育研究》《远程教育杂志》《现代远程教育研究》《现代教育技术》《电化教育研究》和《中国成人教育》等10种核心期刊,并做了较为深入的文献调研和分析,从在线教育质量观、在线教育质量保障系统、在线教育质量标准、在线教育质量评价、在线教育质量管理、在线教育质量保障的要素等维度对500多篇文献做了细致的分类和梳理。

在英文纸质文献方面,研究者重点参考了6种世界远程教育领域的权威期刊包括:《远程教育》(*Distance Education*),《欧洲开放、远程与电子化学习》(*European Journal of Open, Distance and E-learning*),《开放与远程教育研究评论》(*International Review of Research in Open and Distance Learning*),《远程教育杂志》(*Journal of Distance Education*),《美国远程教育》(*The American Journal of Distance Education*)和《开放学习》(*The Open Learning*),对这些期刊中关于在线教育质量保障研究的文献做了详细的分类和梳理,并参照了12个国家和17个国际组织的研究报告,43篇英文学位论文和50种英文专著的研究成果。

通过对这些文献的研读,研究者对世界在线教育质量保障研究现状的整体脉络有了较为清晰的认识,并从中发现了本研究的核心研究问题——在线教育的质量观与质量保障的关键要素,在这些文献的基础上,完成了本研究的文献综述工作。同时,这些文献也为后续研究中数据分析框架和质量观影响因素模型的建立提供了有力的支持。

## (二) 访谈法

研究方法的选取是由研究问题决定的。本研究的研究对象是在在线教育的质量观与质量保障的关键要素,而质量本身是一种价值判断,人们对于在线教育质量的看法各异,因此本研究采用建立在解释主义理论基础之上的质性研究范式。它强调对事物进行深入细致的调查研究,再现当事人的视角,以描述和解释为主,而不是将重点放在验证假设、提出政策性建议和预测上。这对于呈现不同受访者对在线教育质量的看法和观点并解释纷繁复杂的质量问题尤为适用。

在具体研究方法上,本研究选用了半开放问题深度访谈的研究方法。在访谈过程中,随着双方交互会话的进行,问题不断地深化解释,本研究所涉及的复杂问题逐渐被揭示,所研究问题的本质和深层次信息得以呈现。半开放问题访谈方法既有结构性访谈内容固定、主题清晰的特点,又不失非结构性访谈的

灵活性。半开放问题访谈的优点在于将访谈问题限定在一定的范围内,同时根据受访者的角色、知识背景和个人经历,不断调整涉及的问题,尽最大可能发掘有价值的信息。其缺点在于过于费时、费力,特别在后期的数据处理阶段,文本转录、编码分析都相当耗费时间和精力。此外,研究的质量还取决于访谈者的能力水平和受访者对所研究问题的认识。

在样本选择方面,本研究采用预先确定样本结构的方法,选取了我国在线教育的两大组成部分,即开放大学系统和网络学院系统,尽量将在线教育不同角色的专业人员均衡地填充到样本结构的各个单元,以便使各种角色都得到具有代表性的案例。<sup>①</sup>

对于我国开放教育系统,本研究选择了国家开放大学、北京开放大学、北京市海淀区广播电视大学和北京市朝阳区广播电视大学4所开放教育机构,它们能够反映我国开放教育的多级办学情况。对于网络学院系统,本研究选择了北京大学网络学院、北京语言大学网络学院、北京邮电大学网络学院、北京交通大学网络学院、华东师范大学网络学院、北京大学医学部网络学院、对外经贸大学网络学院、中国农业大学网络学院、弘成公共服务体系、奥鹏公共服务体系10所在线教育机构。其中开放大学系统受访人员16人,网络教育学院系统受访人员16人,共32位受访对象。在专业人员角色选择上,本研究选择了开放大学系统的管理者、科研人员、主持教师、责任教师、主讲教师、教学辅助人员、面授辅导教师和班主任等角色作为受访对象。同时,本研究选择了高校网络学院和奥鹏、弘成公共服务体系中的管理者、主讲教师、教学辅助人员、班主任等角色的专业人员作为受访对象。32名受访者的访谈都是以面对面的方式进行。

为了揭示英国开放大学的质量观,展现其专业人员对自身教育质量的真实看法,研究者两次赴英国开放大学与英国专家一起进行研究,选取了开放大学学术辅助人员、核心学术人员、辅导教师和责任教师4类角色17位专业人员进行半开放问题的深度访谈。<sup>②</sup>在17位受访者中,除了对1名受访者采用电话访谈的方式外,其他16名受访者的访谈都是以面对面的方式进行。经受访者同意,研究者对所有访谈做了录音。表0-1和表0-2呈现了中英两国受访者的基本信息。

① [德]伍威·弗里克.质性研究导引[M].孙进,译.重庆:重庆大学出版社,2011:97.

② 注:学术辅助人员、核心学术人员、辅导教师和责任教师4类角色采用的是英国开放大学的分类方式,其中核心学术人员类似于我国的主讲教师,学术辅助人员和责任教师都是管理者,辅导教师类似于我国的面授辅导教师。

表 0-1 中国在线教育受访人员信息表<sup>①</sup>

	受访对象	在线教育机构	角色	性别	访谈时间
网络教育 学院系统	蔡嘉伟	对外经贸大学网络学院	管理者	男	74分53秒
	陈静	北京语言大学网络学院	管理者	男	52分49秒
	陈新宇	北京大学网络学院	管理者	男	60分5秒
	陈应海	北京邮电大学网络学院	主讲教师	男	50分44秒
	黄丽君	北京交通大学网络学院	教学辅助人员	女	35分44秒
	何开惠	华东师范大学网络学院	主讲教师	女	54分51秒
	董鑫	北京大学医学部网络学院	管理者	女	68分55秒
	孙雪	北京大学医学部网络学院	管理者	女	100分3秒
	李婷	北京大学医学部网络学院	班主任	女	54分2秒
	黄雁	北京交通大学网络学院	教学辅助人员	女	30分
	纪薇	北京大学网络学院	主讲教师	女	93分59秒
	赖晓红	中国农业大学网络学院	管理者	女	93分34秒
	雷晖	对外经贸大学网络学院	主讲教师	男	110分8秒
	李刚	弘成公共服务体系	管理者	男	73分7秒
	连文杰	奥鹏公共服务体系	管理者	男	118分18秒
	李跃旗	北京交通大学网络学院	教学辅助人员	男	30分
开放大学 系统	田晓燕	国家开放大学	科研人员	女	81分28秒
	汪东红	国家开放大学	主持教师	女	23分55秒
	宋涛	国家开放大学	主持教师	男	44分21秒
	刘勇	国家开放大学	管理者	女	66分35秒
	刘玉	国家开放大学	管理者	男	93分16秒
	罗小维	北京开放大学	管理者	女	90分2秒
	孙一	北京开放大学	管理者	女	92分24秒
	欧阳晶	北京开放大学	主持教师	女	58分1秒
	彭富杰	北京开放大学	主持教师	男	73分8秒
	彭小敏	北京开放大学	管理者	男	45分21秒
	皮蓉	北京开放大学	面授辅导教师	男	31分52秒
	宋利川	北京开放大学	班主任	女	65分9秒
	汪悦菡	北京开放大学	班主任	女	65分9秒
	孙幕	北京开放大学海淀分校	管理者	男	68分50秒
	唐翕	北京开放大学朝阳分校	责任教师	女	68分9秒
	田洪	北京开放大学朝阳分校	班主任	女	73分27秒

① 注：为了尊重受访对象的个人隐私，恪守研究道德，本研究中的受访者信息在表一和表二中均以化名方式呈现。

表 0-2 英国开放大学受访人员信息表

姓名	性别	角色	工作年限	访谈时间
Darles	男	核心学术人员	20	69分33秒
Lucy	女	核心学术人员	8	54分32秒
Melare	女	学术辅助人员	16	56分32秒
Adam	女	学术辅助人员	13	70分25秒
Gayor	女	学术辅助人员	22	64分14秒
Alice	女	学术辅助人员	12	52分10秒
Jo	女	核心学术人员	8	83分42秒
Mark	男	核心学术人员	25	83分22秒
Mike	男	核心学术人员	30	49分55秒
Mary	女	辅导教师	30	50分38秒
Michael	男	辅导教师	20	64分41秒
Bob	男	责任教师	29	93分26秒
Peter	男	责任教师	13	54分54秒
Richard	男	责任教师	30	80分6秒
Anne	女	核心学术人员	17	57分20秒
Tom	男	学术辅助人员	3	45分23秒
Jordan	女	核心学术人员	18	67分50秒

为了对访谈数据进行深入分析，本研究将所有访谈录音内容转录为文字，经过校对后整理成文稿，在整理数据的同时进行数据分析。研究者对所有录音资料和转录的文本资料做了统计，中文访谈录音总时长为35小时13分48秒，其中开放大学系统的访谈时长18小时7分26秒，网络教育学院系统的访谈时长17小时6分22秒，转录后共得到中文文本499188字，平均每位中文受访者的访谈时间为66分3秒，相应的转录文本为15600字。英文访谈录音时间总时长为18小时18分43秒，转录后得到英文文本143632字，平均每位受访者的访谈时间为64分38秒，相应的转录文本为8449字。

在数据处理上，本研究采用质性研究工具NVivo11.0综合分析了访谈数据，在编码过程中，首先采用自由编码的方式，确定受访者观点中的相关主题。随着编码的进行，越来越多相似的观点出现，这时将自由节点转化为主轴节点，并通过对主轴节点下相关的观点进行分类，逐渐形成分析框架。通过这些专业人士的观点，揭示在线教育的质量观及质量保障的关键要素。

## (1) 数据分析

访谈数据的分析工作是伴随着访谈的过程进行的，每一次访谈结束后，研究者都要重听当天的访谈内容，整理访谈记录，将访谈中得到的重要信息和对一些问题的思考记录下来，如果需要，根据受访者在访谈中提及的观点查阅相关的文献资料，进一步明确研究问题，修正和完善访谈的设计，并就某些观点在下一次访谈中进行印证。

在数据分析过程中，研究者首先将转录好的 Word 格式的文本导入 NVivo 软件，就研究问题和受访者的观点进行数据编码分析。在编码过程中，本研究采用主题编码和层次编码的方式，首先采用自由节点编码，确定受访者观点中的相关主题。随着编码的进行，将自由节点转化为树节点，并在树节点下对相关的观点进行分类，这是一个将不同受访者就同一问题发表的观点进行聚类的过程。研究中的编码分析框架也不是一次完成的，而是随着观点的增多和研究者对访谈数据理解的加深，不断对树节点和数据分类做出调整，当所有数据编码工作全部完成后，分析框架才最终确立下来。数据编码过程如图 0-1 所示：



图 0-1 访谈数据编码过程图

在数据处理过程中，数据编码分类主要从三个方面考虑：受访者观点的聚合情况、参考文献中相关的观点和研究者本人对研究问题的理解。在研究结论观点的提取上，借助了 NVivo 工具的统计功能，通过该工具可以很方便地看到就某一问题发表相同或相似观点的受访者，该观点在访谈中被提及的次数（参考点）与在访谈内容中所占的比例（覆盖率）。以教育质量目标为例，通过对不同受访者对教育质量目标观点的编码，可以看出，所有访谈中

有 17 位受访者共提及此问题 35 次，在右下方的数据区可以看到每位受访者在访谈中提及这一问题的参考点，以及访谈内容在全部访谈内容中所占的百分比，如图 0-2 所示：



图 0-2 受访者观点统计图

## (2) 研究效度

尽管学术界对质性研究是否应该使用“效度”这一概念意见不一，但绝大部分质性研究者仍然使用“效度”这一词语来讨论研究结果的真实性问题。<sup>①</sup> 本研究主要采用了专家效度法、比较法、参与人员检验法和反馈法来保障研究的效度。

在访谈提纲的设计上，为了保障受访者能够准确地理解访谈内容和问题，研究者完成英文访谈提纲设计工作后，首先向英国开放大学的教育质量保障专家征求了其对访谈提纲的意见，经过多次修改并最终得到认可。实施访谈之前，英国开放大学教育质量保障专家帮助研究者重新改写了全部问题，将访谈内容按照英国人的思维方式和习惯表达出来，保证了访谈内容能够被英国受访者准确理解。中文访谈提纲完成后，研究者多次与在线教育研究者讨论并征求受访

<sup>①</sup> 陈向明. 旅居者和“外国人”——留美中国学生跨文化人际交往研究[M]. 北京：教育科学出版社，2004:40.