

深度理解学习 挖掘学生潜能
力行教学创新 塑造英开品牌

江苏开放大学赴英国研修总结报告

2018-8-15

目 录

一、	发展战略.....	- 1 -
1.	开放大学的成立和使命.....	- 1 -
2.	开放大学的高等教育属性和结构.....	- 2 -
3.	开放大学的发展定位和战略.....	- 4 -
二、	教学模式.....	- 5 -
1.	学历层次和课程体系.....	- 5 -
2.	课程建设和学习设计.....	- 6 -
	(1) 课程审批.....	- 7 -
	(2) 课程团队.....	- 7 -
	(3) 课程设计.....	- 8 -
3.	学习平台.....	- 13 -
	(1) Open Learn 学习平台.....	- 14 -
	(2) Future Learn 学习平台.....	- 15 -
4.	学习支持服务.....	- 15 -
	(1) 入学咨询.....	- 16 -
	(2) 选课指导.....	- 16 -
	(3) 正式学习支持服务.....	- 16 -
	(4) 图书馆服务.....	- 18 -
5.	教学质量评价.....	- 19 -
三、	结论和展望.....	- 20 -
	参考文献:	- 21 -

深度理解学习 挖掘学生潜能

力行教学创新 塑造英开品牌

江苏开放大学赴英国开放大学研修团

英国开放大学（The Open University，以下简称英开）作为英国高等教育的一份子，在历年的英国高等教育评估中都取得了非常优异的成绩，不仅在英国国内塑造了良好的学校品牌，也获得了相当好的国际声誉。2018年7月，江苏开放大学赴英开研修团一行20人在英开进行了两周的学习，研修主题包括英开的组织框架、运作和管理体制、学习和管理平台、线下教学的组织管理、考核和在线测评、图书馆在线学习支持服务、辅导教师工作坊、课程设计工作坊和媒体制作工作坊。学习期间，研修团队就远程学习者需求、辅导教学相关理论、在线考核和评价设计等方面进行了多次讨论，也与英开老师进行了深入沟通。本篇研修总结主要从英开的发展战略和教学模式两方面探讨英开的成功经验、对比中国的开放大学发展历程和我校的相应机制，以期为我校远程开放教育的发展提供借鉴。

一、 发展战略

1. 开放大学的成立和使命

1963年10月发表的罗宾斯报告（The Robbins Report）^[1]提出大学教育的根本原则是要面向所有具备学习能力和学习资格的人，使他们在高等教育院校中接受教育，获得自身发展。罗宾斯报告之所以提出主要是因为英国当时的毕业生和大批早期失去大学机会的成人这两个群体对高等教育的需求十分迫切，也因此它提出大学需要扩大规模的意向。可以说，罗宾斯报告对于英开的成立产生了至关重要的作用。

1969年的成立典礼上，英开荣誉校长克瑞德勋爵承诺，开放大学的使命是“对学习开放”、“学习地点开放”、“学习方法开放”和“思想开放”，这就是英国开放大学著名的“四开放”理念。英开一直秉承自身成立时的战略使命，并且随着时代的推进，围绕着战略使命的内涵，丰富了对它的诠释。

在“英国开放大学战略规划 2012-17：确保使命”^[2]（The Open University Strategic Plan 2012-17:Securing the Mission）中，对英开的价值观进行了说明，将

实现使命的方向渗透到每位教职员工的意识和学校的事业发展中，主要有以下三点：

(1) 包容性 (Inclusive)：在社会中发挥独一无二的角色，向所有人开放高等教育；通过发展知识与技能，提升社会公正。

(2) 创新性 (Innovative)：引领学习革命，将创新作为教学和研究的核​​心，不断寻找新的和最佳的方式来激发和促进学习，创建一流的研究和教学。

(3) 响应性 (Responsive)：响应个体、雇主以及他们所生活和工作的社区的需求，致力于支持学生在学习上取得成功。

此外，在英开的网站以及在英开“学习和教学愿景和规划 2025” (Leaning and Teaching Vision and Plan 2025) [3]中对这一使命还有两条附加的说明：

(1) “开放大学通过提供高质量的大学教育，为所有想实现自身理想、发展自身潜能的人们，提升教育机会，并促进社会公正”。

(2) 通过学术研究、教学创新及与伙伴合作，开放大学寻求在有支持的开放与远程学习领域成为设计、内容和传播方面的世界领袖。

在英开秉持办学战略的一致性的原则下，学校的办学特色日渐形成，也形成了自身别具一格的持续竞争优势。

中国的开放大学（广播电视大学）因邓小平同志的大力推动而创建，1979 年 1 月，国务院正式下发文件指出：“举办广播电视大学，是我国高等教育事业发展的新事物，对于扩大高等教育的规模，提高广大群众的科学文化水平，加速培养大量又红又专的人才将会起重大作用”。中国的开放大学（广播电视大学）在创办之时就跟英开一样，秉持着“四开放”理念，承载着服务全民学习的任务。在中国的开放大学纷纷面临转型的当下，我们应该保持成立之初的办学理念，将服务全民终身学习理念作为学校的立身之本。

2. 开放大学的高等教育属性和结构

尽管在“四开放”理念指引下，英开的开放性办学特色非常明显，但作为英国政府举办的具有独立办学权的合法大学，英开与传统大学具有相同的高等教育属性，与其他大学以完全相同的标准自行授予学位，只是教育形式不同。1969 年英国颁布国家立法的《皇家特许令》，开放大学可以通过获得政府财政支持、收

取学费及获得研究资助等手段支持开放大学的发展，其组织结构和人员配置；提出建立大学校务会和学术评议会共同管理大学事务，划分校务会和学术评议会职责范围、人员组织以及基本要求；同时还就评议会的执行机构-学术咨询委员会的基本活动给予规定，就相关人员的聘用和解雇提出了基本原则；并对教学、管理、研究等各个部门的职责范围和所需履行的基本义务都统统做出了明文规定。英开创立初期，英国政府还曾建立多个委员会专门就高等教育如何跨越传统制约的问题进行研究讨论，给出解决建议和方案。

英国政府对开放大学的重视和政策支持，不仅完善了英国的高等教育体系，促进了知识的创新和推广，也推进了英开大学制度的建立和不断完善。英开实行的是双重决策机构模式^[4]，主要由理事会和评议会共同来管理。理事会由英开教师代表、教育顾问、指导教师代表以及英国枢密院、英国大学校长委员会、英国广播电台、英国皇家学会、地方教育机关、学生会、毕业生协会等组织代表所组成，主要负责对开放大学的财政、人事等日常事务进行决策；评议会由学习中心专职教师、兼职教师、英国广播公司高级技师、技术员代表、学生代表所组成，对学校的教学研究工作进行决策。英开的管理工作主要由校长（Vice Chancellor）负责，还有 4 位副校长（Pro Vice Chancellor）和 1 位学校秘书长（University Secretary）协助校长工作（图 1）。其组成机构经过最新调整后，现设 4 个学院，分别是科学技术工程与数学学院、文学与社会科学学院、福利教育与语言学院和商学院与法学院；2 个研究所，教育技术研究所和知识媒体研究所；6 个学生中心，分布在诺丁汉、曼彻斯特、贝尔法斯特、爱丁堡、卡迪夫和都柏林。

中国的开放大学与英开一样由政府举办，《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020 年）》中明确提出要办好开放大学。自 2012 年开始，中国的 5 所试点开放大学正在转型为具有大学属性，有自主办学权、发证权和学位授予权的高校，其属性等同于普通高校，只是办学形式不同。由于中国的开放大学长期以来在中国普通高校的发展过程中参与度不高，使其社会影响力和社会认可度都有待提高，因此包括我校在内的 5 所试点开放大学转型关键在于按照普通高校标准打造高质量开放教育品牌，扩大社会影响力，提高社会认可度，增加社会经济投入和政府财政支持，形成学校发展的良性循环模式。

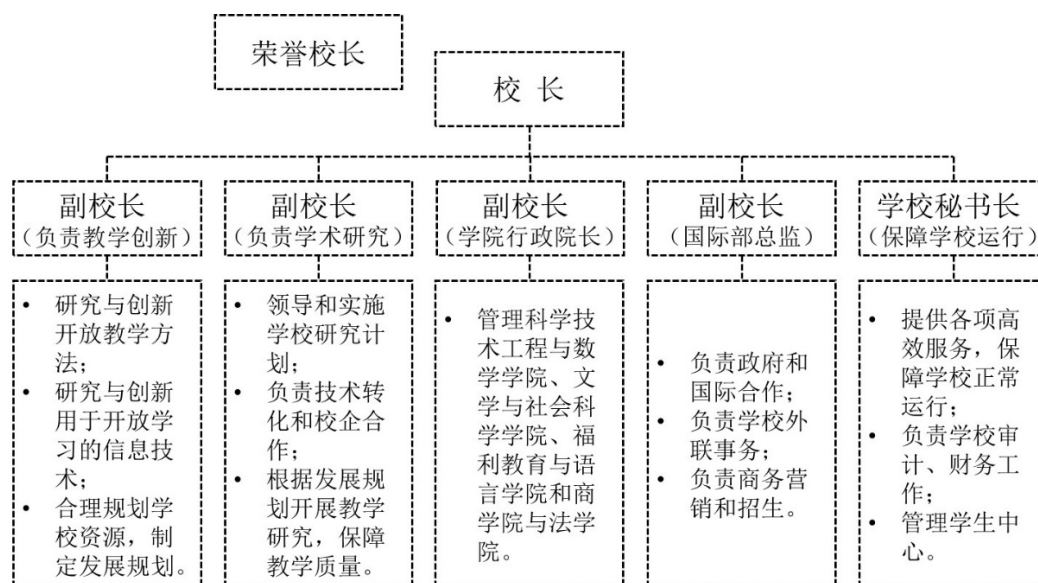


图1 英国开放大学组织管理结构图（译自本次研修课件）

3. 开放大学的发展定位和战略

英开对自身的高等教育属性和定位非常清晰，他们认为成人高校和普通高校没有区别，只是教育场所不同，普通高校所提供的是校园化高等教育，开放大学提供的是在线高等教育，是网络化高等教育。因此，英开对自身所处的教育环境和信息技术发展趋势极为关注和敏感，他们始终认为理解新环境、新技术对制定学校发展战略和履行学校自身使命极其重要。

自2012年开始，英开每年发布《创新教学报告》，介绍和讨论当代社会环境中可能会带来巨大变化的教学创新，该报告迄今已经发布了六期，逐渐形成了固定品牌，并收获了一定的学术知名度。前几期的《创新教学报告》更多地关注技术的教育应用，近两三年则开始弱化技术的影响，偏向教学本身，特别是在当下这个大时代下社会、文化因素对教学的影响^[5]。在最新发布的《创新教学报告2017——面向未来社会需要和学习者关键技能培养》中谈到了教育的不同层次、不同的教育观，以及技术发展给教育带来的推动力^[6]。当今世界，教育从满足人类社会对劳动力和人才需求，正在逐步向如何培养优秀的公民、构建和谐的社会关系、最终实现个人的自我完善方面发展；从追求对物质生产的最大化向精致的精神生活发展。英开认为教育趋势需要我们关注学生个体，关注如何发挥学生的潜能，让学生在创试科学中合作，沉浸于新体验中；在大数据探究中学习用数据思考，形成自己的价值观和自己的目标^[5]。

拥有自主办学权后，我校对自身的高等教育属性和定位已经逐渐清晰，发展规划也以服务国家发展战略和江苏地方经济发展为主。2017 年初国务院发布的《国家教育事业发展规划“十三五”规划》指出：“优先发展教育，构建现代教育体系，建设学习型社会，培养大批创新人才，已成为人类共同面临的重大课题和应对诸多复杂挑战、实现可持续发展的关键。”《创新教学报告 2017》贴近当今社会需要，提醒教育工作者要关注发展学生的关键技能，将他们培养成会学习的学习者，提升他们的思维和判断能力，适应未来社会的复杂环境，这些对肩负建设学习型社会任务的我校制定未来发展战略具有较好的参考价值。

二、 教学模式

英开已经发展出自己“以学生为中心（Students First）”的教学模式和呈现教学资源的专业方式，成为了一个全球认可的开放教育品牌，学生数量超过 17 万人，遍及 100 多个国家，建立了一个真正的全球性的学习社区^[7]。

1. 学历层次和课程体系

目前，英开为学生提供的服务非常丰富，可以充分满足学生学习年限以及学习层次的需求（表 1）^[7]。

表 1 英国开放大学学习类型表

学历层次	证书或学位	最短学习年限（年）
本科学历	专业资格证书（Certificate）	1
	专业文凭（Diploma）	2
	预科学位（Foundation Degrees）	2
	普通学位（Ordinary Degrees）	3
	荣誉学位（Honours Degrees）	3
硕士学历	专业硕士学位（Professional Master's）	4
	课程硕士（Taught Master's）	1—2
研究学位	研究型硕士（MPhil）	2
	博士（PhD）	4

英开与行业协会以及专业机构保持密切的合作,以确保课程设置能够满足行业的需求以及该领域内专业机构的认可,课程体系具有选择自由度大、灵活性高的特点。在英开,每一门课程都可以单独注册、单独缴费。学生的学习可以从选择一门课程开始,每门课程的学分从 10 学分到 60 学分不等,大部分课程学分为 30 学分或 60 学分,只有少数课程会超过 60 学分,学生一般每年学习 60 学分^[8]。每一门课程都有相应的学分和证书,学生可以从课程入口进入,根据自己的既有知识储备、学习兴趣、学习时间和职业发展需要等自由选择不同的学习路径,可以仅完成单科课程的学习,获得相应的课程证书;也可以选择继续学习,累积规定的学分,获得相应的行业证书、文凭或学位。为了让学生的学习过程中逐步明确自己的学习兴趣和学习方向,英开的每一门课程都可以支持多种学位和多种专业的认证,学生如果中途想转专业或改变学习目标,只要学习的课程能支持另一个专业的认证,学生就可以有多种选择并且能轻松的实现。这种灵活的课程体系为学生的学习需求提供了更多的选择,让学生可以体验和学习更多的学科领域,降低了辍学率,增强了学习信心,避免了重复学习,提高了课程资源的利用率^[9]。

目前,我校各专业基本采用了与普通高校类似的课程体系,较为关注学科体系的完整性,同一专业专科和本课有很多课程内容重叠的现象,课程内容缺乏实用性。导致这种现象的原因主要还是缺乏“以学生为中心”的理念指导,课程内容也没有考虑到学生的实际需求,既造成了课程资源的浪费,也浪费了学生的时间和精力,不利于学生的发展。英开在课程体系建设上的成功经验非常值得我们借鉴,我们应该建成完全学分制的课程库,通过学分银行,为学生建立终身学习档案,让学生能够根据自身需求选课,累计学分,获取相应的证书和学位。

2. 课程建设和学习设计

英开的成功离不开他们完善的课程建设机制和“以学习者为中心”的课程设计思想(图2)。

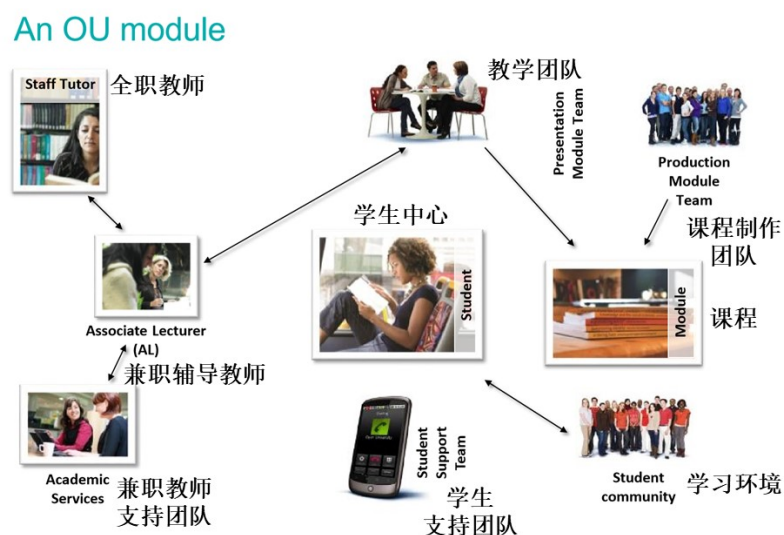


图2 英国开放大学“以学习者为中心”示意图

（图片译自 learning design work shop，版权为英国开放大学所有）

（1）课程审批

英开的新课程申报由学院提出，随后的审批流程包含若干个阶段，每个阶段包含一个决策点，新课程只有接受审查，通过决策后才能进入下一阶段。课程审批流程关注课程的商业价值与学术价值。在前期的多个阶段，由学术人员、学术相关人员、行政管理人员执笔撰写各项申报材料；在后期评审阶段，课程实施组需要负责填写各项报告。

英开课程审批的每个阶段都有详细的流程图，员工在整体框架内遵照流程和职责分工完成相应工作。每一个阶段都包含一个模板文件和一个工作指南，工作指南对模板文件中每一条目都有详细说明，能够指导员工如何填写模板文件。填写好的模板文件需要被提交到学校的网上计划管理系统中，确保相关人员都能查看，这在保证信息及时共享的同时，也保证审批的公正与透明^[10]。

（2）课程团队

英开的课程团队是课程设计与开发的主要参与者。课程团队在新课程申报通过审批后才正式组建，由众多角色构成（图3），分担不同的工作，其中最重要的是专业教师团队、教学技术团队、课程质量经理和项目经理，他们分别负责课程的学术内容撰写、学习资源的开发与项目的协调管理工作。组长由各学院提出课

程申报的学术人员担任，对整个课程项目负责。

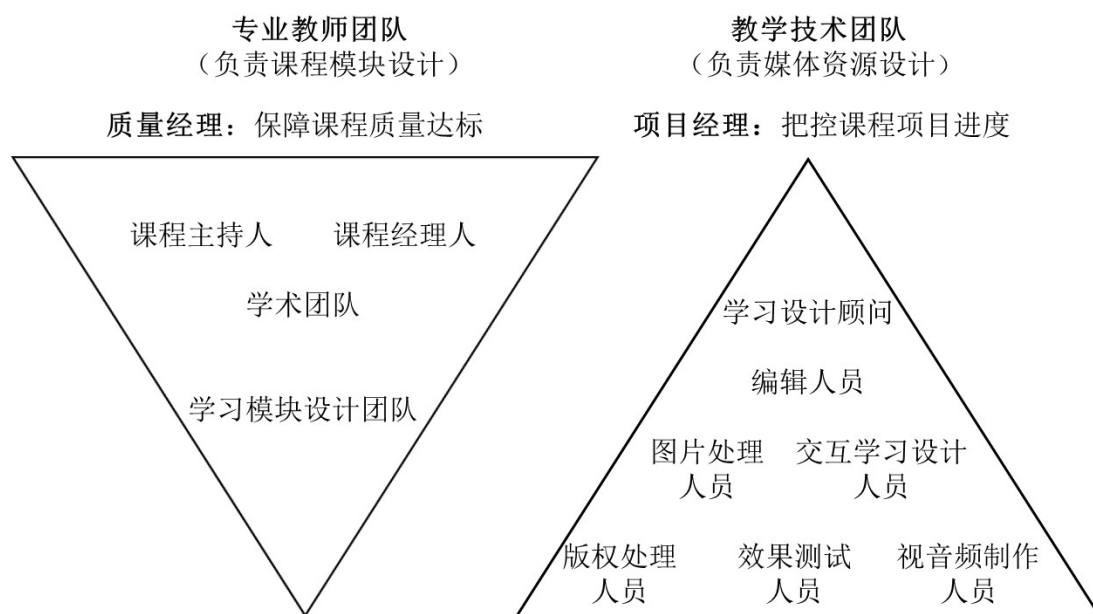


图3 英国开放大学课程开发团队的组成示意图

(图片译自 learning design work shop, 版权为英国开放大学所有)

(3) 课程设计

英开的课程设计称为“**Learning design**”，直译应该是“学习设计”，核心思想是“提升学习者的学习体验”。随着信息技术的提升，英开非常注重对学生及其学习情境的“大数据”的收集和分析，在课程设计上独具匠心，无论是学科内容的取舍、呈现的结构、教学步骤的设计、实践环节的形式和安排，还是媒体的选用和搭配，乃至文体、文风设计等诸多方面，都从有利于培养学生兴趣、创造性思维能力和学以致用能力出发进行精心编排。具体的课程设计包含了课程特点、学情分析、模块设计、活动设计、资源制作等一系列内容，设计过程中采用一系列简洁明了的图表工具作为支撑，形成直观的课程结构框架。

① 词汇轮 (word wheel)

学完这门课的学生会如何评价这门课呢？这是我们在进行课程设计时遇到的第一个问题，而词汇轮（图4、表2）就是帮助我们的第一个工具，它能帮我们对课程设计的特点和方向进行定位。它提供了四个关于课程特点的一级词汇，创新（Innovative）、高要求（Demanding）、专业（Professional）、支持性（Supportive），课程团队从中选取1个一级词汇，再从对应的三个二级词汇中

为一级词汇选择一个具体的二级词汇，最后从三个三级词汇中为对应的二级词汇选择一个更为具体的三级词汇，通过层层递进的三个词汇来为课程特点进行准确定位。



图 4 英开课程开发工具——词汇轮^[11]

表 2 英开课程开发工具——词汇轮全貌

（根据 learning design work shop 资料制作，版权为英国开放大学所有）

创新			高要求			专业			支持性		
有特色	奇思妙想	互动性	有野心	复合型	挑战性	技能	独立性	实践性	有效率	奖励性	培养信心
与众不同	非凡	协作性	进取心	高投入	发人深思	能力	自立	实用主义	相关	值得	鼓励
创新	巧妙	合作性	冒险精神	多层面	激发兴趣	才能	自我支持	功能性	应用性	有价值	愉快
探索性	杰出	关联性	抱负	周密	批判质疑	熟练度	自律	胜任	建设性	成就感	信任

② 学生画像图表(Student Profile)



图5 英开课程开发工具——学生画像图表

(图片由研修团队在 learning design work shop 中设计)

什么样的学生会选择上这门课呢？学生画像图表（图5）能够帮助我们对学生学习需求进行细致分析，课程团队可以在图表中详细描述学生的细节信息，如学习动机、生活环境和学习行为的偏好，分析学生在学习过程中有可能遇到的困难，让我们在后续的课程设计中能够时刻考虑到学生的学习体验。在这次的学习设计工作坊中，我们研修团队分四组设计了四门短期课程，分别为每门课程设计了两个典型的学生，分析了每个学生的学习特点，比如有的学生有比较熟练的互联网和IT设备使用能力，喜欢跟人交流，容易被社交媒体干扰；有的学生需要

照顾家庭无法长时间学习，也不喜欢形式重复的学习活动；有的学生 IT 素养不足，喜欢有挑战的活动，不喜欢记忆式的考核。

③ 学习成果 (Learning Outcomes)

相对于让学生了解课程的知识点，英开的课程设计更注重让学生知道学习后能够做什么，也就是预期学习成果是什么，因为这也是学生最关心的问题。预期学习成果的设计让一门课程的定位和目标变得非常清晰，可以预见学生通过匹配学习成果是否符合自己的需要而选择学习这门课程后，将会有较强的内在动力来完成课程。这次学习设计工作坊的 Katharine 老师认为：“一个好的学习设计应该包括 4—6 个学习成果，学习成果的表述应该直观清晰，学习成果也要与课程考核紧密联系，要根据学习成果的重要性分配学习时间和考核比重。最关键的好的学习设计要让学生沉浸于学习活动中，让学习成为一个积极的过程，让考核成为学习的一部分和反馈鼓励学生学习的重要手段（图 6）。”

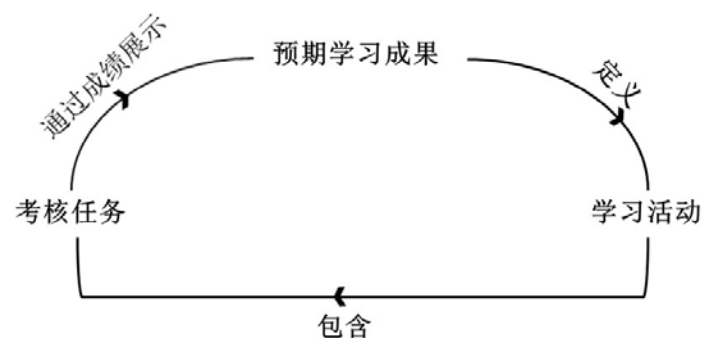


图 6 使用预期学习成果进行学习设计示意图

（图片根据 learning design work shop 资料制作，版权为英国开放大学所有）

④ 学习活动设计

传统的面授学习活动分为“教—学—考”三个步骤，而在线学习则要复杂得多，学生要面对大量的多媒体资源、教材和互动，如果不认真仔细地设计和规划课程每个阶段的学习活动，容易被社交媒体干扰的学生就会在学习过程中迷失，从而导致学习无法完成。这次学习设计工作坊的 Mark 和 Duncan 两位老师认为：“学习设计有三个原则，一是当以学生为中心时，学习设计是最有效的；二是当

团队协作时，学习设计是最有效的；三是当使用工具和活动时(如词汇轮、学生画像、学习活动规划表等)，学习设计是最有效的。”

课程名称							
学习活动占比 (0—100%)							
主题/学习周/单元	吸收	检索	交流	产出	实际操作	模拟操作	考核

吸收：接收新信息，学生需要学习与思考在学习教材、课程资源及案例分析时接触到的理论和概念，通常在学习周期的第一阶段设计吸收类的学习活动；

检索：查找并处理信息，包括从数据库中提取信息、分析信息、综合数据及评估；

交流：同他人讨论理论与概念，学生通过对话与辩论解决问题，确立自己的立场，内化复杂的、互相关联的概念；

产出：创造出一件“产品”，学生应用所学的知识技能来创造一件产品，可以是一个清单、一段文字、一份实践反思、一份报告、一段视频或一个演讲等等；

实际操作：将所学应用于实际环境，这类学习活动常常在基于实际工作的课程或者使用科学课程中出现，不包括角色扮演或虚拟场景，但包括实际案例分析；

模拟操作：将所学应用于虚拟环境，这类学习活动同学生的活动本身相关，包括角色扮演、情景问题、模拟案例分析以及模拟实验；

考核：包括连续性考核、期终考核及形成性考核，主要目标为培养自律的、反思的以及独立的 xi，考核应能支持一致的学习进度及学习节奏，通过考核学生有机会参与和发展自评和同伴互评的能力。

图 7 英开课程开发工具——学习活动规划表

（图片根据 learning design work shop 资料制作，版权为英国开放大学所有）

学习活动规划表(Activity Type Classification)（图 7）是在学习活动设计过程中最重要的工具，它能让课程团队从学生在学习具体做了什么这个角度来审视课程。学习活动规划表目前提供了七种学习活动类型：吸收、检索、交流、产出、实际操作、模拟操作和考核。学习活动规划表中的学习活动分类非常接近布鲁姆认知目标分类的六个层级：认知、理解、应用、分析、综合和评价，表达方式更加贴近实际课程开发的需要，英开还在对学习活动的分类进行深入研究和完善。

根据使用预期学习成果进行学习设计的策略，首先根据学习成果在学习活动规划表中设计好每个学习周的学习主题，再为每个学习主题设计学习活动。Mark 老师提出了英开学习活动设计的关键所在，即利用考核来进行学习设计。与传统教学中考核知识点不同，在线学习中的考核可以是一项单独的学习活动，也可以包含在其他学习活动中，比如利用交流、产出、实际操作等活动进行考核。设计考核的目的是鼓励学生深度参与到每个学习周的其他学习活动中，辅导老师可以对学生考核情况给予适当的反馈引导学生反思学习过程达到学习效果，也可以根据学生考核情况了解到学生面临的学习困难给予相应的帮助，最终帮助学生完成整门课程的学习。

通过上述工具的应用，课程开发团队人员之间得到了良好的沟通，特别是教学技术团队中的编辑人员、交互学习设计人员和媒体制作人员对课程内容有了深入了解。英开的这种课程开发模式将教学技术团队提前融入到课程设计阶段，使得后期的媒体设计与课程内容深度融合，无缝衔接^[12]。

我校的课程开发机制与英开有类似之处，新课程同样由学院提出，经学校审批后组建包含制作人员的课程团队，整个课程项目由提出课程申报的老师负责；不同的是，我校的在线课程开发过程不够完善细致，缺乏理论指导，没有应用专业工具，课程团队人员之间的交流明显不足。尽管随着新技术、新理论的不断涌现，英开的课程开发也在发生着新的变化，但其课程设计的核心思想“以学生为中心”、“提升学习者的学习体验”却始终不变。这一点值得我校在今后的在线课程开发中借鉴，要把学生放在中心位置，了解学生喜欢的学习方式，分析学生可能遇到的学习困难，围绕学生的学习体验精心做好课程设计，提升媒体资源开发水平，脚踏实地帮助学生顺利完成课程学习。

3. 学习平台

学习平台是提供高质量在线学习支持服务的主要承载，英开以开源的 Moodle 学习平台为基础，重点构建了两大在线学习平台：支持学历和资格认证的 Open Learn 学习平台和支持终身学习的 Future Learn 学习平台。同时，在移动终端逐渐普及的发展趋势下，为 Open Learn 提供辅助支持服务的 OU Anywhere 移动学习平台也成为英开在线学习平台的重要组成部分。

(1) Open Learn 学习平台

Open Learn 学习平台^[13]于 2006 年 10 月 25 日正式发布，主要针对英国当地的学习者提供英开自己的课程，拥有涵盖 15 个学科的上千门在线课程资源，自推出以来，Open Learn 已经拥有了 5500 万学生，每年由 750 万人的访问量。跟慕课平台不同的是 Open Learn 是一个非常友好的社会性学习平台，无需注册即可进行非正式学习（Informal learning），Open Learn 学习平台上的每门课程都关联专业信息，可以一步步将学生引导成为英开的注册学生。Andrew 老师说：“尽管来到 Open Learn 的学生中 60%的人都不会注册成为英开的学生，但 Open Learn 已经成为英开一个很好的营销平台，同时英开与 BBC 等广播公司也在 Open Learn 上合作出品媒体资源，如广为人知的《蓝色星球》、《蓝色海洋》等，这些都进一步提升了学校的影响力。”

注册成为英开学生，开始正式学习后，Open Learn 学习平台则注重提供集成化的学习服务，嵌入了图书馆服务、电子评估、学习任务处理、电子缴费等功能都，支持学生快速访问，提升学习体验。Open Learn 学习平台的学习空间（Learning Space）向学生提供学习资源、学习支持单元和学习支持工具，学生可以根据自身学习需求自由创建学习路径、管理学习资源，充分满足学生个体不同的学习需求。同时，Open Learn 学习平台可以记录学生的学习数据，英开则可以采用数据分析的方式，运用行动研究和活动理论，对平台功能不断进行迭代、持续的数据更新和改进，提升 Open Learn 的可用性和用户体验^[14]。

OU Anywhere 移动学习平台是 Open Learn 学习平台的辅助支持平台，涵盖了英开 Open Learn 学习平台的所有本科生课程。随着电子移动设备越来越平价，学生接纳在线课程的途径也越来越多样化。74%的英国学生可以在除了自己家之外的其他场所自由地获取网络连接进行学习和工作，91%的学生拥有手机等移动终端^[15]。OU Anywhere 不是英开学习平台的替代品，而是在学习终端日益丰富的数字化学习时代为学生提供的一种新的获取学习资源的形式。通过 OU Anywhere 应用程序，学生可以从多种移动终端获取学习资源并进行下载，随时随地进行学习并与导师和同学进行在线交互，实现开放学习的理念^[16]。

(2) Future Learn 学习平台

Future Learn 学习平台^[17]是英开投资建设的商业化慕课平台，与精英大学、海外大学、大英博物馆合作，向全世界免费开放课程，在全球拥有 6000 万学生，在世界五大慕课平台（Cousera、edX、学堂在线、Future Learn、Udacity）中占有一席之地。

英开建设 Future Learn 的主要目的是通过提供优质的课程资源、丰富的学习活动和高质量学习支持服务提高学校的影响力，使英开在当下开放教育资源的竞争中占据一席之地，并力求将更多对在线学习感兴趣的非正式学习者转化为英开的注册学生。与其他慕课平台不同的是，Future Learn 的平台功能设计充分融入了社会性学习理论，没有将学生根据不同的讨论主题进行划分，而是令所有与学习内容相关的讨论模块自由“流动”呈现，所有学生都可以看到现有的讨论主题并进行回复。加入这门课程的学生越多，讨论模块的“流动”速度越快，同时讨论的内容就会融入更多不同的观点，变得更加丰富。为了防止由于信息量过多而产生的学习焦虑，平台会自动隐藏讨论区回复并根据学生的选择进行显示。学生可以在感兴趣的评论话题中添加标记，并以此来帮助其他学生对内容进行筛选。此外，Future Learn 鼓励学生形成学习小组，并相互批改学习同伴提交的作业，在学习平台中创建虚拟社区，共同进行学习探讨，增强学习伙伴之间的联系和交互。参与度高、互动性强的学习平台使得 Future Learn 的用户的辍学率更低，学完课程的学生达到 30%^[16]。

我校目前也在探索更为高效的平台运行机制，积极建设新一代学习平台。英开 Open Learn 和 Future Learn 学习平台的运行机制为我们提供了很好的经验，学习平台可以利用成熟的开源软件进行再开发和设计，为辅导教师和学生提供的管理和服务功能应该集成化并能数据联通，为学生提供的学习空间既要个性化也要灵活开放，方便营造协作式的社会性学习。

4. 学习支持服务

一直以来，英开完善的学习支持服务广为业界称道，其学习支持服务并不是独立存在的学习模块或是阶段性的学习环节，而是贯穿于学习过程之中，随时随地为学生的学习提供便利和支持^[18]。英开所提供的学习支持服务不仅局限于学习平台服务和学习资源服务，更加注重个别化的学习指导和学习数据分析，是真正

以学习者为中心的学习支持服务。

(1) 入学咨询

很多成人学生选择开放教育时都会面临疑问和困惑，比如如何注册学习，如何选择自己适合的专业或课程，如何缴纳学费，如何获得学历和学位证书，入学条件等等。入学咨询无疑是为开放学习支持服务的第一个重要环节，英开的入学咨询项目包括：注册方法、专业和课程介绍、资质认证介绍、学费查询和缴纳方法、学费贷款办理方法、开放学习形式介绍、选课方法、学分转换政策和常见问题解答^[19]。其中常见问题解答涉及二十多个主题，两百多个常见问题。如果生有入学咨询项目解决不了的问题，可以具体问题发邮件给英开，一般 2 周内会得到问题相关部门的回复，学校回复邮件时会请发送问题的学生给予反馈，有“有用”“没有帮助”“有部分帮助”“无法判断是否有用”四个选项，学生提交反馈后，学校会根据学生的反馈完善常见问题解答。

(2) 选课指导

很多成人学生最初并不知道自己适合学习什么样的课程，所学课程是否符合学生需求会直接影响辍学率，选课指导就成为了开放学习支持服务的第二个值得重视的环节。除了在 Open Learn 学习平台免费试学课程外，英开还为学生提供了课程选择建议和课程详细介绍资料。课程介绍资料包括：课程描述、课程预览材料、学生对课程的评价、教学和评价方式、学分学时信息和课程满意度调查等^[19]。这些信息可以帮助学生根据自己的兴趣和需求来选择合适的课程，同时学生也能从中感受到英开“以学习者为中心”的服务理念。

(3) 正式学习支持服务

在英开，辅导教学工作在相关理论框架指导下进行，如实践共同体理论、情景化学习理论、社会建构主义理论和翻转学习理论，辅导教学工作大部分是由辅导教师（Tutor）来完成，每位辅导教师负责支持 20 人以内的班级。

① 开展学习方式调查

一般在课程开始前，辅导教师就会尽早与学生取得联系，使用学习平台和社交软件与学生开展积极的交流。本次辅导教师工作坊的 Martin 老师认为：“如果辅导教师能够在开课前记住每位学生的名字，那么学生课程的完成率会更高。” VARK 调查问卷^[20]是辅导教师在学习前帮助学生了解自己的学习特点的工具，通

过问卷调查结果，学生能够知道四种学习方式，视觉学习（Visual）、听觉学习（Auditory）、读写学习（Read&Write）和实践学习（Kinesthetic）中哪些对自己来说比较合适和高效，辅导教师也能够根据问卷调查结果理解学生的学习特点，在学习过程中设计更加适合学生的学习活动和学习资料。

② 建立在线学习共同体

英开认为学生只有一起学习时才是最有效的，因此建立在线学习共同体，消除学生在线学习的孤独感是辅导教师的一项重要工作。英开课程中设计了大量开放的、具有一定挑战性的学习活动，辅导教师基于这些学习活动组织在线讨论，引导学生与他人交互，要求学生在每一个学习活动中都要贡献自己的观点，并回复他人帖子，还要求同学之间相互浏览博客中的反思日记，互相评论等。课程中还设计了一定数量的协作学习活动，辅导教师会在不同的学习活动中建立不同的学习小组，组织各个小组进行协作学习活动，每个学习小组都需要提交一份“产品”或“作品”作为协作活动的结果进行相互评价和讨论。

③ 组织学习活动

辅导教师是课程学习活动的推动者，辅导教师必须具备强大的时间管理能力才能通过组织学生参加学习活动来帮助他们完成学习任务、分享和讨论学习成果。学习活动开始前，辅导教师通常会在每个单元的学习论坛发布单元学习活动说明，说明活动规则，引导学生提前阅读活动相关学习资源；学习活动开始后，辅导教师负责回复学生发言，适时总结值得讨论的一些观点，提供多维的讨论角度，推动学生之间的互相交流，保持良好的讨论节奏；学习活动结束后，辅导教师会总结学生的学习成果，给予学习反馈，这些学习反馈通常是比较积极的。如果在学习过程中，有学生没有参与交流讨论，辅导教师会私下联系，给予帮助，保障他的学习步调与大家一致。Martin 老师认为：“每个学生的学习习惯都不同，不能否认潜水也是一种有效的学习方式，对于潜水的学生，辅导教师应当给与鼓励，不要强求学生必须发言。”

④ 作业反馈

英开十分重视作业反馈这一学习支持服务环节，给学生提供作业反馈可能是辅导教师最重要和耗时最多的环节。辅导教师通过作业了解学生的学习情况，也通过定时反馈让学生了解自己的学习情况，给予学生学习内容和学习方法上的指

导。辅导教师一般在课程的作业论坛中为学生提供大量的作业准备建议，作业详细要求和优秀作业案例^[19]。

我校目前实行的是课程导师和学务导师双导师制，已经有较好的在线学习支持服务经验，课程导师主要负责学习论坛和作业批改工作，学务导师主要负责帮助学生选课、管理学习进度、提醒作业提交和考试时间。相比英开而言，我校的课程导师和学务导师负责支持的学生人数较多，对学生的了解程度相对不足，导致学生的归属感不强；课程导师提供的学习支持服务缺乏相关理论框架指导，尚不足以较好地促进学生的课程学习。因此，要切实提升我校开放教育学生的学习效果，使之达到与普通高校相同专业的水平，提高课程导师和学务导师的在线学习支持服务水平是关键，引进英开的辅导教师工作坊不失为一个切实有效的办法。

(4) 图书馆服务

英开的图书馆为英开提供丰富的在线资源服务，包括电子杂志、报纸、法律文件、指导性文件、视频和音乐等，图书馆也有部分纸质图书，主要为米尔顿凯恩斯当地居民服务。图书馆现在已经很少购买纸质资源，资金主要用于购买电子资源，为了有效地开展电子资源的订阅和管理，图书馆有多个图书管理员负责与各学院进行对接。图书馆还为所有学生与员工提供数字化图书馆使用培训，培训的方式是通过 Elluminate Live（一款网络视频会议系统软件）进行实时培训，每次直播培训都会同时进行录制方便随时点击观看。在图书馆工作的 Fiona 说：“我们的图书馆工作人员非常喜欢从事这些直播活动，通过这些活动可以获得跟我们的学生互动的机会，我们也很愿意参与到各学院的学习设计中去，我很喜欢跟学院的老师们商量如何在图书馆的直播活动中设计学生感兴趣的话题。”

英开学生在课程学习前一个月，即可获得图书馆服务，图书馆支持服务人员通过邮件的方式将图书馆使用培训主题和时间安排发送给学生，图书馆培训是每个月循环进行的，方便学生随时能接受培训。通过图书馆检索的文献主要有两种形式，PDF 版和网页版。在网页版的文献中，图书馆为学生提供了多种个性化服务：直接打印、发送到电子邮件、保存、引用、做笔记、翻译（可译为 40 多种语言）、听读、MP3 下载（主要针对有视觉障碍的学生）等。

我校的图书馆已经能够为在校生提供较为丰富的主题活动，对电子资源的投入上也在日益增加，相信今后也可以通过更多的形式为开放教育的学生提供丰富

多样的图书馆服务。

5. 教学质量评价

内部教学质量评价方面，英开制定了得到英国政府承认的质量标准，这个质量标准由教学评估、学习资源、学习活动设计、教学内容和组织、学习成效、学生支持服务以及质量保证六个部分组成，用于引导学校达到高质量的教学效果。同时英开建立了完善的监督、评估和信息反馈机制，学生随时可以对教师、教材、机构做出评价，评价会及时反馈给教学人员和辅导教师，以便促进远程教育教学的改进和提高。

外部教学质量评价方面，英开与英国的所有大学一样接受英国高等教育质量保证署（QAA）的质量评估。QAA 制定了一整套高等教育学术质量标准，包括高等教育学术资格框架、学科基准、专业规格和实践准则四个方面，用于保证和指导英国高校的教育质量。QAA 对英开的质量管理主要表现在两个方面，首先是通过高等教育质量标准规范英开的办学行为，使其质量水准与英国高等教育体系中的其他高校处于同一水平，客观上也保证了英开的教育质量与普通高校具有可比性；其次是对英开的院校评估，QAA 的质量审核小组深入学校，通过文献调研和现场与员工和学生座谈的方式检查英开对 QAA 质量标准的执行情况，并对学校内部质量管理进行评价^[21]。

此外，英国政府从 2005 年开始组织全英大学生满意度调查，英格兰、威尔士、北爱尔兰的所有公立高校和苏格兰地区的部分高校均要求参加。学生满意度调查的对象是最后一年级的本科生，调查主要由 22 个问题组成，主要包括课程教学、评价与反馈、组织与管理、学习资源、个人发展和总体满意度六个方面。调查的主要目的是测评学生对大学所提供服务的看法以及预期的满意程度，以此作为改善学校和学生之间的关系、监测教学质量、促进学校发展、指导未来新生选校的重要手段。从调查结果上看，英开均学生满意度排行均位于英国高校前列，且有三年荣登榜首。同时，英开全国学生调查结果也格外重视，认为该项调查是反映学校教学质量的重要指标，每年由专门的部门负责对调查结果进行深入分析和研究，并将改进意见反馈到教学中去^[21]。

在教学质量评价方面，我校也非常重视，设有专门的教学质量评价部门，主动开展第三方评价和学生满意度调查。但外部评价方面，除了 2017 年开始教育

主管部门要求提交继续教育质量年报外，我国尚未针对开放大学建立统一的质量标准，也未能对开放教育人才培养的内涵和要求做出细致的解释和说明，地方教育主管部门对开放大学的检查与质量评估标准还有待完善。

三、 结论和展望

为期两周的研修学习让我们对英开留下了很多深刻的印象，尤其是基于学习分析、注重学习体验和以学习者为中心的开放教育理念。通过对英开发展战略、课程体系、课程设计、学习平台管理、学习支持服务和教学质量评价的深入了解，对比我校实际，我们总结得到了以下四点建议：

1. 不忘初心，做好转型：在中国的开放大学纷纷面临转型的当下，我们应该保持成立之初的办学理念，将服务全民终身学习理念作为学校的立身之本，将提高开放教学质量作为学校的根本任务，按照普通高校标准打造高质量开放教育品牌，扩大社会影响力，提高社会认可度，转型的同时进入良性循环发展模式。

2. 面向未来，培养人才：为了应对人类未来将要共同面临的重大课题和诸多复杂挑战，开放大学要更为关注发展学生的关键技能，将他们培养成会学习的学习者，提升他们的思维和判断能力，适应未来社会的复杂环境。

3. 开放灵活，服务学生：加快完全学分制的课程库和学分银行的建设，为学生建立终身学习档案，让学生能够根据自身需求灵活选课、开放学习、累计学分；进一步完善在线课程开发机制，把学生放在中心位置，了解学生喜欢的学习方式，分析学生可能遇到的学习困难，围绕学生的学习体验精心做好课程设计，提升媒体资源开发水平；引进辅导教师工作坊，提高课程导师和学务导师的在线学习支持服务的理论水平，切实提高学生学习效果；增加电子资源的投入，为开放教育学生提供丰富多样的图书馆服务。

4. 完善标准，保障质量：加强与教育主管部门的交流，主动为教育主管部门提供开放教育咨询和宣传，积极配合地方教育主管部门建立完善开放大学的检查制度和质量评估标准。

参考文献:

- [1] The Robbins Report: Higher Education,1963,
<http://www.educationengland.org.uk/documents/robbins/robbins1963.html>.
- [2] The Open University Strategic Plan 2012-17: Securing the [EB/OL], 2017.03.04,
<http://www.open.ac.uk/scotland/sites/www.open.ac.uk.scotland/files/files/ecms/web-content/OU%20in%20Scotland%20Strategic%20Plan%202012-17.pdf>.
- [3] Learning and Teaching Vision and Plan 2025 ‘ Learning Now for the Future’[EB/OL],
2017.05.25,<http://www.open.ac.uk/about/main/sites/www.open.ac.uk.about.main/files/files/ecms/web-content/Learning-and-Teaching-Vision-and-Plan.pdf>.
- [4] 沈宏书, 魏海静, 英国开放大学管理机制研究及启示[J], 天津电大学报, 2005(3).
- [5] 李青, 张鑫, 十大创新教学法助力当今学习者发展——英国开放大学 2017 版《创新教学报告》解读[J], 远程教育杂志, 2018(3).
- [6] 丽贝卡·弗格森, 萨瑞·巴尔齐莱, 创新教学报告 2017——面向未来社会需要和学习者关键技能培养[J], 开放学习研究, 2018(2).
- [7] 阿兰·贝森代尔, 英国开放大学品牌的塑造[J], 北京广播电视大学学报, 2012(6).
- [8] Degrees and courses for international students [EB/OL],2018,
<http://www.openuniversity.edu/courses>
- [9] 陈艳莉, 英国开放大学树状课程体系研究[J], 湖南广播电视大学学报, 2016(2).
- [10] 李阳光, 英国开放大学课程建设流程与人员配置[J], 北京广播电视大学学报, 2013(3).
- [11] The learning design word wheel[EB/OL], 2016.4.25,
<http://www.open.edu/openlearn/wordwheel>.
- [12] 任岩, 英国开放大学课程设计工具及其应用效果[J], 中国远程教育, 2015(1).
- [13] Open learn[EB/OL], <http://www.open.edu/openlearn/>.

- [14] 罗琳霞, 丁新, 英国开放大学“开放学习”项目评述[J], 开放教育研究, 2007(4).
- [15] Sharon Ding, From Distance Education to Technology Enhanced Open Learning-Challenges and Opportunities for The Open University[R], The Open University, 2014.07.
- [16] 肖君, 姜冰倩, 陈海建, 基于学习分析的体验式开放在线教学环境研究, 2015(5).
- [17] Future learn[EB/OL], <https://www.futurelearn.com/>.
- [18] 孙鸿飞, 孙艳萍, 英国开放大学虚拟学习环境建设与运行的研究[J], 中国远程教育, 2014(6).
- [19] 黄天慧, 郑勤华, 英国开放大学的学习支持服务案例研究——以“数字化学习”课程为例[J], 开放学习研究, 2016(6).
- [20] VARK 调查问卷 – 青年版[EB/OL], <http://vark-learn.com/vark-调查表/vark调查问卷-青年版/>.
- [21] 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(8).