澳英美高校教学跟踪改善系统评介*

田　芸[1],王　伟[2]

（1.湖南省商业技师学院机电系,湖南株洲　412001;

2.湖南有色金属职业技术学院建工系,湖南株洲　412000）

摘要: 建立科学完善的教学跟踪改善系统是高校内涵式发展、不断提升自身教育质量的必然选择。与西方国家相比,我国在此领域的研究时间短,缺少经验。通过对澳大利亚西悉尼大学、英国哈德斯菲尔德大学、美国克利夫兰州立大学三所高校的教学跟踪改善系统的评介,分析他们在跟踪问卷、反馈体系、改进效果等方面各自的优势,并总结每个案例的借鉴意义。最后,通过对比和反思,得出我国高校应坚持系统设计、横向兼容、纵向创新、因地制宜的四个原则,创建长效且高效的教学跟踪改善系统。

关键词: 高校;教学跟踪改善;案例评介

中图分类号: G649.1　　**文献标识码:** A　　**文章编号:** 2095-3380(2019)03-0033-05

A Review of the Teaching Tracking and Improving System in Universities of Australia, the UK and the USA

Tian Yun[1], Wang Wei[2]

(1. Department of Electro-mechanics, Hunan Commercial Technician Institute, Zhuzhou, Hunan 412001; 2. Department of Architectural Engineering, Hunan Nonferrous Metals Vocational and Technical College, Zhuzhou, Hunan 412001)

Abstract: Establishing a scientific and perfect teaching tracking and improvement system is an inevitable choice for a university to develop intensively and continuously improve their educational quality. Compared with western countries, the research in this field in China has a short time and lacks experience. Firstly, this paper has an introduction and an evaluation of University of Western Sydney in Australia, Huddersfield University in the UK, and the Cleveland State University in the United States. Secondly, it analyzes their respective advantages in tracking questionnaires, feedback system and reform effect, and summarizes the different reference significance of each case. Finally, it is concluded that Chinese universities should adhere to the four principles of system design, lateral compatibility, vertical innovation and local conditions, to create a long-term and efficient teaching tracking and improving system.

Keywords: Universities; Teaching tracking and improving system; Case review

* **基金项目:** 全国教育科学十一五规划国家青年基金课题"高职教学跟踪改善系统研究"(CJA100171)。

收稿日期: 2018-11-30,**修回日期:** 2019-04-12

一、引言

2010年《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》发布以来,我国高校开展人才培养的主阵地是教学,提高高等教育质量的关键也在教学。因此,建立科学完善的教学跟踪改善系统,是高校内涵式发展,不断提高自身教育质量的必然选择。

国外高校教学跟踪调查始于上个世纪初。1915年,普渡大学第一次使用问卷对教学情况进行跟踪;1924年后,哈佛大学、华盛顿大学等名校相继开始了教学跟踪调查;20世纪80年代英国质量研究中心最早使用课程体验问卷进行了学生满意度调查;1992年开始,澳大利亚每年举行一次毕业生课程体验调查;1997年美国学生满意度的调查就已经覆盖全国。当下,澳大利亚的西悉尼大学、英国的哈德斯菲尔德大学和美国的克利夫兰州立大学在教学跟踪改善方面各有独特的优势。因此,将这三所高校作为典型案例进行评介,以期对改善我国高校现行的教学跟踪改善机制或系统具有一定的参考价值。

二、澳大利亚西悉尼大学的教学跟踪改善系统评介

西悉尼大学非常重视教学质量的监管,设有质量绩效管理办公室负责大学的战略规划和评估活动,并对教育绩效进行跟踪和改进,其中包括教学质量的跟踪和改善。为此,质量绩效管理办公室在综合国家问卷和校本问卷的基础上,针对学生、教职工、雇主和社区,设计了一系列的调查问卷,并与分析、反馈、展望等内容组成了一个完整的教学跟踪改善系统。

1. 跟踪方式

西悉尼大学拥有庞大的问卷系统(2013版14份),其包括四个角度。学生与学业角度有学生满意度调查、原住民学生满意度调查、境外学生满意度调查、澳大利亚毕业生调查、学生单元反馈调查、学生教学反馈调查、学生退出调查、新生调查;研究生体验角度有研究生研究体验问卷、研究生满意度调查;教职工服务角度有职员服务调查;社区调查角度有雇主调查、社区服务的参与调查、社区参与分析。2015年,删除了国内学生调查、海外留学生调查等5份问卷,增加了混合学习调查和学生体验调查。该系统中的关键量表是学生满意度调查、学生单元反馈调查、学生教学反馈调查、学生体验问卷。

2. 调查结果运用

西悉尼大学运用调查结果,促进学校全方位改善。首先,调查结果用于学校了解自身现状,肯定成绩、面对不足。如西悉尼大学在技能发展和学习资源方面高于行业平均水平,为西悉尼大学的发展增强了自信;而每年发布的学校交通灯报告和学生单元反馈调查报告等,则将各项平均得分标记颜色,凸显各学期的绩效表现。其次,调查结果促进教学质量的提升。如每个学期的职员服务调查报告都会单独发送至每位教师,在保障教师隐私性的同时帮助教师在对照绩效后反思改进。第三,调查结果用于分析发展趋势,制定行动指南。如根据多年累积的调查数据,可用于分析预测学校发展的趋势,而对比"最佳的方面"和"需要改进的方面",可制定学校的改善行动指南。[1]

3. 教学跟踪改善效果的考核

西悉尼大学的绩效改善系统称为PIRL准则,即由规划(P),实施(I),审查(R)和改进(L)四个部分组成。规划是指在内部和外部审查的基础上,建立一个新的战略方向,或做一个关键的改进。实施是指根据既定的绩效考核标准实施计划并监测产生的结果。审查是指根据数据报告进行绩效评估,然后重新做出规划。改进是指在审查的基础上,维持各个领域好的做法,并对亟待解决的问题提出改善意见。整个系统是一个持续进行的、不断循环的过程。西悉尼大学据此制定了《战略计划2015年-2020年》《学习和教学计划2012年-2014年》《研究计划2015年-2017年》等。[2]

4. 案例评价

西悉尼大学教学跟踪改善系统的优势如下:首先,关注学生的学习体验。西悉尼大学将质量保证嵌入到大学的战略规划、认证、报告和审查过程中,并致力于确保学习和研究的核心地位。西悉尼大学在制定"2015-2020年" 的战略目标中,就明确指出要创建"一个独特的以学生为中心的大学",要创造"独特的具有创新性、灵活性和响应性的学习体验"。并将学生流失率和学生满意度等六个方面作为衡量目标实现的关键绩效指标。这些量表都是围绕学生设计的。而问卷中指标的内容80%都是与学习体验和学习过程相关的。其次,系统设计注重系统性和科学性。西悉尼大学教学跟踪和改善系统把规划、实施、审查和改进作为PIRL准则,实现了循环中的改进。同时,在量表系统的设计上,根据调查时间、调查阶段、调查对象、调查范围设计有不同的量表,层次清晰,结构明确,整个系

统有条不紊,无缝衔接(见表1)。最后,强调改善的重要性。跟踪不是目的,改善才是关键。西悉尼大学非常注重教学质量的改善,把改进作为PIRL准则中重要的一环。要求在各种调查评估的基础上提出改善意见和措施,并制定到发展规划中,以便于参照实施。多年的调查结果显示,西悉尼大学的各项教学指标确实在不断提高,证实了改善的效果。

表1 量表系统的设计

量表名称	调查时间	调查对象	调查范围
学生满意度调查	每年 10 月	在校生	全年级
澳大利亚毕业生调查	毕业时	毕业生	全国
学生单元反馈调查	每学期	在校生	全年级
学生教学反馈调查	每学期	在校生	全年级
新生调查	第一年	新生	一年级
学生体验调查	毕业时	毕业生	毕业生

三、英国哈德斯菲尔德大学的教学跟踪改善案例评介

2011年,英国政府发布了高等教育白皮书,要求高校为学生提供充分的资源和更好的学习体验。其中,课程评价、学校的专业资格等都与高校教学质量和教学人员专业素质紧密相关。白皮书的出版加剧了高校之间的竞争。哈德斯菲尔德大学是其中的佼佼者,因为它有自己的跟踪改善系统。

1. 哈德斯菲尔德大学的教学跟踪方式

该校门户网站会公布详细的年报和各种评价信息,如学生满意度调查、雇主满意度调查、校内职员对学校满意度调查、全英高校科研卓越评估、就业率等。其中,最主要的跟踪问卷4种。①全国学生调查。自2005年以来,英国每年都要对所有的政府资助高校开展全国学生调查。该调查由英国高等教育基金会委托,由民意调查公司Ipsos Mori负责实施;②资源中心调查。每年,哈德斯菲尔德大学的资源中心都会进行一项调查,以确保资源服务能够满足服务对象的需求,尤其是学生的需要;③新生调查。由学生支持指导小组负责,用于衡量全日制本科生第一年的流失率和满意度水平。具体内容有:测量学生对师生互动和学习体验等各方面的期望值、流失原因、学生在社交和学术方面的成效等。[3]调查系统的开放时间为一年,学校通过邮件邀请新生完成调查,并在新的一年发布调查报告,从课程或学校的层面分析调查结果;④研究生学习体验调查。这是英国针对研究生学习体验的唯一全国性调查。哈德斯菲尔德大学积极鼓励研究生们,通过邮件链接参与调查。这有利于哈德斯菲尔德改进学生的研究体验,并与英国其他大学进行比较。

2. 学院做出的改进

哈德斯菲尔德大学不仅使用校本问卷的调查结果,还从全国学生调查、国际学生晴雨表和客户评价卡片获取反馈意见,改善对学生服务,包括:针对具体专业,给出详细的培养计划。如:为学生提供专业层面的入学引导、为学生配备个人导师、年级导师和课程导师,指导学生解决课堂内外的问题;学习支持服务。包括图书馆与电脑设备、入学指导及后续的学业支持;海外学生支持服务,包括语言培训和英国文化;基于中央计算机的学生考勤监控系统,联系出勤率低的学生,并提供必要的建议;以线上或打印的形式为学生提供各类支持文档,包括学生手册、课程手册和培养计划等,所有的课程和年级组均在学校的虚拟学习环境Uni Learn上可以找到;[4] 就业咨询服务。

连续几年的全国学生调查结果表明,哈德斯菲尔德大学的学生满意度显著高于全国平均水平,且持续增长,尤其是在为学生提供评估和反馈方面是最好的。2014年,哈德斯菲尔德大学政治学、社会学、教育技术学等六个学科的学生满意率达到了百分之百。2015年,哈德斯菲尔德大学在主流英语大学中排前十名,并高于全国平均水平四个百分点。此外,学生在课程教学方面的满意率达到了87%。

3. 案例评价

哈德斯菲尔德大学教学跟踪案例的最大特色在于充分利用全国性调查工具。全国学生调查是全国性调查,量表设计更科学,参与人数更多,调查结果更具代表性和参考性。参与全国学生调查还给哈德斯菲尔德大学带来了荣誉和动力,推动了学生学习体验的改善,提高了学生满意度。

同时,哈德斯菲尔德大学与时俱进,关注学生对学习资源的需求变化。随着信息化社会的迅速发展,传统学习方式很难适应信息大爆炸的时代。哈德斯菲尔德大学资源中心敏锐地发现了这种变化,并及时做出了响应——通过调查学生对学习资源的需求情况,改善学习环境,增加现代化学习设备、更新教育资源,并取得了不错的效果。

四、美国克利夫兰州立大学的教学跟踪改善案例评介

克利夫兰州立大学是位于美国俄亥俄州的一所公立综合性大学，其教育、社会科学和人文学的专业最受欢迎。该校设院校研究与分析办公室，从1989年开始每年发布一期《克利夫兰州立大学发展趋势》。该办公室与学生学习评估办公室一同评估学生的学习成果，并在其网页上设立“课程评价”栏目，提供学生评价和教师评价的有效链接。

1. 跟踪方式

克利夫兰州立大学的教学跟踪方式以学生课程评价为主。学生课程评价由两部分组成：一部分是学习前的预测分析，制定学习成效的评价基准，包含需求、知识、技能、能力四个方面；另一部分是学习后的效果评估，包括课程、需求满足情况、知识、技能、能力五个方面。学生课程评价虽由院校研究与分析办公室监管，但具体实施由合作伙伴eXplorance Blue™负责。eXplorance Blue™是一个基于网页的调查工具，为学习体验管理提供专业的解决方案。该工具可在全球范围内，支持各种设备，兼容各种系统，且能够无缝整合学院的学籍系统，便于调查的开展。2015年的11月，eXplorance Blue™使用学校提供的学籍信息，发送电子邮件通知每个学生参与调查。学生激活邮件中的链接，即可直接进入个人的教学评价。评价过程只需5到10分钟，问卷完全匿名。[5]

2. 改善机制

院校研究与分析办公室在合作伙伴的协同下，对教学过程和学习经验的各个方面，进行课程评估、调查、测试、在线投票、360度考评、绩效评估等活动，搭建了“划定基准—评价—分析—改进—监控”的教学跟踪改善系统。该系统的运行机制是：在给定基准的前提下，首先对教学过程和学习体验进行评价，然后将结果进行定量分析，接着提出改进意见和策略，并对照基准进行监控和新一轮的评价。院校研究与分析办公室结合调查结果和前瞻性预测进行分析，然后提供一个关于教师和学生的全面调查报告，送呈给主管学术事务的领导——教务长或副校长及学生、教职工、研究者、支持单位等。

3. 案例评价

充分利用校外合作伙伴的优势是美国克利夫兰州立大学教学跟踪改善系统的一大亮点。社会上的专业调查公司有自身的优势，如科学的调查工具、充足的人力资源、现代化的调查设施、专业的分析技巧等。而院校内部机构本身也有沉重的工作任务，无法全面顾及。因此，两者的合作有效地避免了调查系统设计、问卷开发、问卷调查、结果分析等过程产生的资源浪费，提高了工作效率和质量，值得我们借鉴。

五、我国高校教学跟踪改善系统建设的建议

通过对澳大利亚、英国、美国三所高校案例的介绍和评价，总结出系统设计、横向兼容、纵向创新、因地制宜等四个特点，可作为我国高校教学跟踪改善系统创建的参考原则。

1. 教学跟踪改善系统的整体性

我国高校教学跟踪改善系统普遍存在“只跟踪不反馈”或“跟踪多反馈少”问题，不仅没有达到教学跟踪的改善目的，还造成了系统运作的高耗低效。从以上国外案例我们可以看出，卓有成效的教学跟踪系统，往往设计科学、自成体系，表现为各部分环环相扣，结构层次清晰，权责划分明确。因此，建议我国高校将教学跟踪与教学改善有机整合，建成科学高效的循环体系，定期实施，促进教学质量在滚动中前进。

2. 教学跟踪内容与手段的兼容并蓄

从国外案例来看，优秀的教学跟踪改善系统具有兼容并蓄的特点。该特点主要体现在跟踪内容广泛、跟踪手段丰富两个方面。西悉尼大学的教学跟踪内容十分广泛，问卷多达14份之多，涉及内容包括教学、课程、成效等方面，并从学生入学年限、参评角色、社会服务等角度评价。克利夫兰州立大学充分利用校外合作伙伴——专业调查公司在调查工具、人力资源、调查设施、分析技巧等方面的优势，做到了调查手段的最优化。教学跟踪改善系统的兼容性促使高校教学评价更公正公开，同时评价结果更具对比性和可靠性，更高效地推动教学活动的改善。

3. 应对现代化学习方式带来的新变革

从国际经验可以看出，优秀的教学跟踪改善系统同时具备另外一个共同点——周期性更新。澳大利亚西悉尼大学的教学跟踪问卷系统每年都会修订一次，如2013年有14份问卷，而2015年即删掉了5份问卷，增添了2份。英国哈德斯菲尔德大学的资源中心也每年进行一次学习资源和学习方式的调查，以应对现代化学习方式给学生带来的新需求。因此，现代化的教学

跟踪改善系统要想保证长效运行,还必须在调查内容和跟踪方式等方面定期更新。

4. 建立具有自己特色的高校教学跟踪改善体系统

抱残守缺故不可取,然盲目的“拿来主义”,生搬硬套也不是好的方式。专业不同,办学层次不同,服务对象不同, 每所高校的教学跟踪改善系统理应不同。高校构建具备自身特色的教学跟踪改善系统,需要在借鉴国内外优秀经验的基础上, 分析自身的需求、目标、条件,因地制宜,设计出适合自身的教学跟踪改善系统,才能长效且高效的持续改善教学质量。

参考文献

[1] UWS traffic lights report[EB/OL].澳大利亚西悉尼大学网站,(2015-6-13).https://uwssharepoint.uws.edu.au/sites/MaC/Web/Shared% 20Documents/Strategy% 20and% 20Quality/UWS_Traffic_Lights_2013.pdf.

[2] planning and review [EB/OL]. 澳大利亚西悉尼大学网站,(2015-6-13).http://www.uws.edu.au/strategy_and_performance/oqp/planning_and_review.

[3] The First Year Welcome Survey[EB/OL].英国哈德斯菲尔德大学网站,(2015-8-22).http://www.hud.ac.uk/news/2015/november/thefirstyearwelcomesurvey.php.

[4] 徐风华,李涂鲲,王生怀,等.英国应用技术型大学本科教学研究——以哈德斯菲尔德大学为例 [J]. 教育探索,2015(10):154-158.

[5] Institutional Research & Analysis[EB/OL].美国克利夫兰州立大学网站,(2015-6-17).http://www.csuohio.edu/offices/iraa/.

(上接第32页)

3. 学生被导师性骚扰的治理与制度尺度

尽管任何一所大学的导师不一定都是道德高尚的人,但道德败坏与违法乱纪者毕竟是少之又少的个例。所以社会舆论大可不必因一些大学出了几个品行不端的导师而给整个导师群体扣上图谋不轨的 “帽子”。大学也不必因此自怨自艾与自惭形秽,而是要在正确认识师生关系的基础上,建立健全相关师生关系的制度尺度。因为不是每个导师或者导师在任何情境里都能坚守道德底线的,所以还需要以明确的制度尺度提醒导师进而净化师生关系。比如,大学可以把教育部对导师的相关制度进一步精细化和可操作化,制定规范的导师与研究生关系手册,对导师和研究生在学期间的行为规范、监督措施和处分标准给出明确的制度尺度。这方面可以借鉴美国大学教师手册的经验,如该手册就规定,不准教师和学生有任何的浪漫或两性关系,严禁教师去“招惹”学生。一旦违反规定,学校的处理办法是不管是不是学生要利用老师,也不管其他什么原因,只要存在师生恋或两性关系,只要这样的关系已经被公开,学校惩罚的就是老师,并执行“一旦查实,教师应辞职”的严厉措施。[12]

参考文献

[1] 上海交大博导骂学生为垃圾, 学校: 停止其教学工作[EB/OL].中国新闻网,(2019-03-26).http://www.chinanews.com/sh/2019/03-26/8790328.shtml.

[2] 人大教授孙家州公开宣布与弟子断绝师生关系[EB/OL]. 人民网,(2015-09-22).http://politics.people.com.cn/n/2015/0922/c70731-27616595.html.

[3] 张英.处罚博导之后,还须重视深层次原因[N].三湘都市报,2018-03-27(A02).

[4] 徐光木.博士生跳楼维权缘于导师权力过大[N].今日早报,2010-01-20(A2).

[5] 王俊.西交大:对“溺亡博士”导师严肃批评教育[EB/OL].新京报网,(2018-01-21).http://www.bjnews.com.cn/inside/2018/01/21/473375_2.html.

[6] 厦大博导诱奸女生事件[EB/OL].百度百科,(2018-08-15).https://baike.baidu.com/item/% E5% 8E% A6% E5% A4% A7% E5% 8D% 9A% E5% AF% BC% E8% AF% B1% E5%A5%B8%E5%A5%B3%E7%94%9F%E4%BA%8B%E4%BB%B6/15099756?fr=Aladdin.

[7] 白宇.北航教授被举报性骚扰,校方:现已查明情况属实[EB/OL].人民网,(2018-01-12).http://edu.people.com.cn/n1/2018/0111/c1006-29760030.html.

[8] 陆慢慢.中国式导师制:高校师生关系异化了吗?[EB/OL]. 澎湃新闻,(2018-04-06).http://baijiahao.baidu.com/s?id=1596964508554505228&wfr=spider&for=pc.

[9] 韩天琪.师生关系:如何找到公私领域的平衡点[N].中国科学报,2018-01-29(07).

[10] 刘尧.大学需要重建良好的师生关系[N].中国科学报,2010-06-22(B1).

[11] 杨思琪.走偏的师生关系如何找回“教育初心”[N].新华每日电讯,2018-01-26(06).

[12] 刘尧. 净化师生关系需制度 “过滤”[N]. 中国教育报,2014-11-24(02).