

概要

大学如何响应学生不断变化的期望：项目回顾

Overview

Responding to Student Expectations

Chinese Translation

概要系根据经济合作与发展组织出版物摘录翻译而来

可从在线书店免费索取概要文本

(www.oecd.org/bookshop)

该概要为经济合作与发展组织非正式译稿



ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT

经济合作与发展组织

大学如何响应学生不断变化的期望：项目回顾

Peter Coaldrake

对于高等教育工作者而言，很显然学生对大学寄予了很高的期望，这些期望非常复杂，并且在过去的几十年中学生期望的形式可能也在变化。此外，这些期望带来的影响以及大学响应并影响学生期望的方式对大学的未来健康发展日益重要。

学生并非唯一与大学存在利益关系的“利益相关者”。高等教育已经成为大众行为很多年了，已不再是上流社会的事情。这种变化提升了大学各种职责的形象与重要性，同时也使人们从希望大学对个人、专业人员、政府和广大社区的需求做出反应，发展到希望大学成为深入社会的缔造领导者、创造力、学者、学问的场所，而不是脱离实际的象牙塔。现代大学因此在管理上面临着应对多重性，甚至竞争性的需求和期望带来的挑战，而其中占主导地位的是学生的需求和期望。

可以概略地描述出学生期望的主要要素。例如，包括对大学提供设施与服务的质量与职业水准、对提供适当资质的教师和学习支持条件的期望；对学习计划对于学生未来生活，特别是其职业生活的价值的期望；对提供教育的便利性的期望；对受到尊重的期望；对金钱价值和学术标准的期望。一个通常的现象是，很多学生在其选择的学习领域之外还从事着其它方面的活动，特别是有薪就业，因此希望大学调整提供教育的方式，以适应学生们这些外部时间需求。实际上，这些期望本身就表现在对“随时”都可以得到服务，或同样随时都可能约见大学管理人员的要求上，表现在对拓宽学生与大学的互动形式，特别是学生对物理与虚拟学习环境相结合的要求上。“电子到校”的概念呈现出越来越大的重要性，现在这个概念使学生能够在学校、在家里，或在工作时学习。这个发展显示出技术在改变人们关于高等教育的时间和空间概念的惊人潜力，技术已经在打破了在校教育和远程教育之间，或境内与境外授课之间的传统界线。

但是，在学生群体日益多样化的情况下，不要讲是在全世界的大学，如果认为一所大学内学生的期望是以统一的形式提出，这样的想象都具有极大的误导性。

Richard James 指出：

“学生的倾向和期望，以及它们与机构期望与优先领域的关系，是分析起来极为复杂的问题。该复杂性主要是由高等教育事业的高度参与性质，以及学生行动与

大学行动之间的双向相互作用造成的。高等教育不仅影响着学生们的期望，教育过程本身也被学生期望呈现的特点所影响。目前还不存在一个充分解释这些关系的理论框架。”

OECD/IMHE 一个关于从管理上响应学生期望的项目提供了在一定深度上分析这些复杂问题的机会。本卷收录了 2001 年召开的两个研讨会上提交和讨论的论文，其中一个研讨会于 9 月在澳大利亚布里斯班召开，另一个研讨会于 12 月在法国巴黎召开。论文作者提供了来自若干不同高等教育体制的观点，包括欧洲、联合王国、加拿大和澳大利亚的高等教育体制。

澳大利亚高等教育体制是本项目的突出重点。对此有两点需要说明。首先，澳大利亚体制在很多方面提供了对学生的期望做出管理响应的潜力的理想案例，下面将说明其原因。其次，尽管各国高等教育体制在诸如结构、管理和学生体验方面存在很多不同，但是不同国家的大学面临很多共性问题，而且全世界教学人员和学生的价值观和理想都有很多相似之处。

那么以澳大利亚高等教育为研究案例是否合适？澳大利亚高等教育体制还是一个相对年轻的体制，第一所大学在十九世纪中叶才建立，而且三十七所公共大学中只有九所不是在六十年代以后建立的。因此很多澳大利亚大学是以世界其它院校为模型，其中主要是但非全部是联合王国和美国的院校。澳大利亚不仅学习了这些院校的做法，而且从中聘用人员。

过去的十五年，澳大利亚大学在经费和行政管理方面发生了重大变化。这些变化开始于 1988 年取消二元体制和采用所谓的统一国家体制，根据该体制大学每年与联邦政府磋商办学安排。尽管还是可以看到中央政府计划管理，但是经费管理正处于从全部拨款转向学生负担学费比例不断扩大的体制变化过程中。这个变化始于海外学生和一些非研究性研究生类别，并在过去十年中不断加快了变化过程。现在主要研究生课程均在全自费的基础上提供，最近还引进了面向学生的贷款计划。

如 Mike Gallagher 所言：“在九十年代的大众化高等教育领域，我们目睹了从在中央计划、资源分配和规章的调节下（在大学高度依赖政府的时代）‘对国家需求负责’向（在提高大学自力更生能力的变化过程中）在劳务市场倾向与选择的调节下‘对学生负责’的转变过程。”这个转变在大学之间创造了竞争环境，因此所有澳大利亚大学已经开展了面向各种国内与国际活动推销专业人员的业务。整体而言，澳大利亚在国际人才推销和招聘方面积极进取而且比较成功已经赢得了国际声誉，特别在东南亚地区。因此，澳大利亚为全世界正在承受压力，特别是正在承受着对学生日益高涨的期望做出更有效反应的压力的大学提供了一个很有教益的研究案例。

可以针对下述四个主要问题来分析 9 月和 12 月研讨会的讨论情况以及本卷收录的论文。

- 学生与大学关系的性质与背景是什么？
- 学生的期望如何、为什么变化？
- 大学应在何种程度上对学生的期望做出反应？
- 大学应如何做出反应？

学生与大学关系的性质与背景

Ruth Dunkin 提供了一个富有启发性而且有效的方法，该方法能够在大学、社会和学生三方关系广阔背景之下概念化学生与大学的关系。在此的重点是此类关系的变移性、相互联系以及在具体国家背景之下的演变情况。例如，包括澳大利亚、联合王国在内的一些政府在高等教育的个人利益，特别是在保证专业人员就业方面的重点是变化的，由此可以看出某些特征。这也许与几个欧洲国家长期高度重视大学教育的社会因素相反。例如 Eva Münsterova 在其论文中指出，在结束了四十年苏维埃统治之后，捷克共和国正处于国家制度的重建过程中，学生们被视为制度重建至关重要的民族资源。然而，她也指出尽管官方政策是重视学生的，但是在很多情况下学校态度强调的却是他们在大学社区内的从属地位。

如果根据三方关系的原则来审视学生期望问题，一个意义重大的结果是对学生做出的反应必然影响到大学满足或不能满足学生期望的途径。诚然，这不仅意味着大学作为一个社会机构的其职责可能被滥用，把学生当成消费者或客户来对待，而且意味着存在把大学教育贬低为与学生个人的简单（可能是交学费）交易的危险。John Seely Brown 和 Paul Duguid 在其著作《信息的社会生命》（哈佛商学院出版社，2000 年）也强烈地表达了这样的观点，即高等教育的社会功能，大学引导学生在学习过程中与各种社会群体接触的职责以及学习的再造性质是至关重要的。

参加两次研讨会的学生领袖一致并断然表达了这样的观点，即学生们不想被简单地看成是消费者和客户。如 John Byron 所言：“学生们期望在一个很大程度上他们难以想象的旅程开始的时候，他们能被带着走一段儿。他们预期到旅程中需要投入，因为这是能够学有所成而不只是做一个匆匆过客的唯途径。但是他们不期望被操纵，不期望仅仅得到恰恰是他们已经有经验去寻找的东西、不期望被简单地看成是收入来源。”

学生的期望如何、为什么变化？

学生期望的变化经常被归结于“学生就是消费者”观念的兴起，而这些变化也推动很多政府改变了对等高等教育的观点，转向更多地重视高等教育能够提供的个人利益，那么一个随之而来的行动是要求学生负担的学费比例越来越高。毫无疑问，这是一个重要因素，任何一位接待学生投诉的人都熟知学生可能指出他们本人或他们的父母已经付出了数额巨大的金钱，并且期望得到高标准服务和高质量回报。大学之间争夺优秀学生和争取政府财政支持的竞争又进一步加强了政府的这种观点。在若干国家，政府在制定财政机制时很明确就是要扩大学生选择权的影响。这样的转变具有两个可以察觉的后果。首先，直接把学生置于一个教育服务不完全购买者的位置，随之产生作为消费者的更高需求与期望。其次，研究生，包括第一学年学生兼职就业，甚至专职就业的人数不断上升可以反映出学生承受的财政压力。“非接触”这个词经常被用来描述由此导致的学生不参与在校活动。而且，很多研究生在继续兼职或专职就业的情况下回到大学深造，其中很多人希望得到模式化课程安排和灵活授课的便利，而且很多学生没有兴趣在学校逗留超过他们认为必要的时间。既要保持对质量的承诺，又要满足如此多样的期望，大学面临着巨大的挑战。

Richard James 概括了他所在工作组和其它工作组关于澳大利亚教职员工如何理解这些变化的相关研究结果。很多大学教师相信用户至上主义思维方式在学生中间很流行。在老师们提供的轶事报告中，学生想得到“快速、轻松和便宜的教育”，期望学习时得到填鸭式教育，要求他们支付的学费能够钱有所值。在两个研讨会上，学生领袖对此的观点又是一致的。对于学生们在一定程度上做出类似消费者的行为表现，学生领袖认为是外在因素造成学生被象顾客一样对待，不是学生内心愿望所致。尤其是，假如高等教育是以准商业个性化方式提供，学生就会相应的调整他们的期望。

但是，正如巴黎研讨会上一位挪威与会者所论述那样，虽然有些国家要求学生为其高等教育支付越来越多的费用，但是这种转变本身不能解释学生期望高涨的现象，因为即使在挪威的纳维亚国家学费仍然完全由政府供给大学的资金补贴，这些大学学生的期望也在上升。Dennis Farrington 提出，“学生的角色已经从传统大学的从属角色转变成接受服务的顾客”，这个转变提升了对于享受某些清楚定义的权利与义务的期望，即使这些权利与义务不以合同为立脚点或不通过商业关系来确定。他注意到在所有欧洲国家确实未发现英美至少一部分使用合同类似作法的趋势，而且一些国家学生的权利是完全以公法为依据的。

Richard James 也注意到与市场相关的外部因素，例如有力的市场营销和高度竞争的招生过程，如同非市场因素一样也影响着学生的期望。James 认为应特别注意的是学生早期校园生活体验对学生期望成形过程的影响是非常重要的。由此而来的必然推论是大学应至少考虑到这样的可能性，即学生越来越远离大学的责任在于大学本身，而且与对个人关注下降和环境气氛可能不够强烈有关，这是班级人数日益扩大的一个后果。

Sarah Davies 也提到了市场行为在塑造学生期望时的作用。Sarah Davies 认为高等教育的市场行为就是大学通过理解学生的潜在需要和要求来实现自身的目标。但是，这并不意味着学生预先就理解他们的教育要求是什么，也不意味着大学应做出自我改变，变成他们认为学生或许觉得有吸引力的样子。这样的改变可能与大学的目标恰好相反。然而，存在着把大学为人所知的优点超售给预期的学生的危险。很多澳大利亚大学在为学生寻找职业或提供适应学生其它优先需要的灵活教学模式方面取得了成功，这是他们引以为荣的。其它大学则强调能够提供的世界水平研究机会和学生将获得某种“最先进”体验的承诺。如果这些承诺不能充分兑现，不满和泄气是可能随之而来的。

另一个推动学生期望变化的因素是信息技术日益普及。我所在大学，布里斯班昆士兰工学院，学生可在线获得的服务涉及到大学所有活动，我们看到寻求在线服务的学生人数呈指数级增长，而且还伴随着对提供最新服务设施的期望不断上升。有些学生仍然对使用信息技术设施缺乏热情，但是很快他们就会变成少数人。未来数年内，大学面临的主要挑战是如何满足学生对宽带服务和扩大应用范围的需求，以及如何调节学生们对实际上能够提供服务的水平的期望水平。实现虚拟和实体基础设施的投资平衡、信息技术设施和服务、楼舍和场所之间的投资平衡，已经变成了越来越重要的问题。这还反映在国际上关于“点击加灰泥”与我们传统的“砖块加灰泥”观点

之间越来越热烈的辩论。

大学应在何种程度上对学生的期望做出反应？

对此话题的讨论涉及两个重要问题。第一个问题是从法律上讲可能期望大学在什么领域对学生的期望做出反应。而第二个问题则是如果过分地这样做会有什么潜在危险。

Michael Gallagher 清楚地说明了澳大利亚政府发展大学资金筹措的市场或准市场机制的政策趋势，该机制旨在提高大学对学生的响应水平。他引用了许多已出现的响应水平提高的例子，例如课程设计的改进、更加灵活的课程提供方式和课程组合方式、教育与评估方法的改进、更多地注重学习成效，例如使毕业生获得特别的能力或素质。他还指出，为适应学生群体进一步多样化产生的新需求，做出进一步改变的余地相当大。学生群体中很多人期望大学提供的教育应适合他们的需求与倾向，而不是适应教师的需求与倾向。

Dennis Farrington 强调了学生的消费者角色，在对待学生的方式上，大学以适当清晰和公平的方式做出反应是很重要的。Ombudsman 根据其在不同国家的体验，强调了若干存在的问题：缺乏设计良好的处理学生投诉的程序、档案管理不良和学生权利管理的职业水平通常不高的问题。这些是大学明确有义务对学生以(部分)消费者身份提出的期望做出反应领域

Richard James 根据 Herzberg 的陈述提出了一个有用的观点，即两组环境因素影响人们对工作的满意度和积极性。卫生因素，例如工作空间的质量和适宜度，这与个人在工作场所舒适感相关联。如果这个因素不充分，工人可能会不满；但是如果充分，这些因素本身不会产生强烈的满足感。另一个是动机因素，例如令人鼓舞的领导方法和聪明的激励方式，如果存在的话可以提高积极性并扩大成绩。如果这样的动机因素不存在，工人未必会不满意，但是他们个人的积极性将不会得到充分激发。依此来分析高等教育，James 认为提供良好的设施和服务是提高学生满意度和积极性的必要条件，但不是充分条件。更深的满意度，更好的教育是来自学生的更刺激和更有挑战性的经历，这可能很好地平衡学生们先入为主的期望。

也许令人吃惊，学生会的领袖们也极力反对不分青红皂白地对学生期望做出反应。他们强烈的认为就学校事务与学生们磋商是重要的，而且学生群体作为大学的参与者应积极地投入。但是提高学生的满意程度不能以挑战性的课程安排、高等教育的严肃性和大学的本质作交易。

大学应如何做出反应？

最近一段时间人们对美国商业大学的迅速发展给予了极大关注。其中几所大学呈现的特点是承诺方便、高效的服务、提供标准化和因职业施教的课程计划，这种教学计划采取模式化，而且经常是在线的授课方式。这些大学经常被推举为响应学生期望的典范，而且有人主张常规大学必须对这些来势凶猛的竞争者做出反应，改善自身的效率和方便性，否则将被淘汰（Cunningham 等，2000 年）。效率和方便性因素肯定是重要的，而且美国这些数量不大但意义重大的少数商业化机构的成功说明这些因素是某些学生群体极为看重的。不过，本卷论文中发出的一个清楚信息

是，这只是大学必须处理和平衡的诸多因素之中的两个因素而已。

在讨论大学对学生期望做出的反应时，尽管两个研讨会都反复强调了复杂性和背景环境问题，但还是讨论得出一些针对大学管理的具体建议。一个建议是要确保总体上更大的透明度，意思是应使学生清楚的理解并获得有关某些事物的信息，例如学生投诉的处理过程和处理政策、可以提供的服务以及教育经验的各个方面。后者指的是将大学和学生各自任务与责任更加正式地制度化，以及提供关于大学求学的收获、评估过程和课程结构的详细信息。这样的透明度不仅可以缩小期望与现实之间的差距，减少学生的不满，还可以防止潜在的法律问题或外部投诉。尽管学生状告大学的案例较少，但是在收费水平提高和把教育作为产品营销的趋势下大学的责任变得突出了。在澳大利亚，大学的责任不仅以关于疏职的一般法律条文为依据，而且要遵守 1974 年国家贸易行为法中关于公平交易行为的规定。如 Anthony Moore 所指出的那样，在很多情况下公平交易投诉常常可能并入对疏职的投诉。

另一个建议是大学对待学生的期望应采取更策略的管理方式，特别是要考虑到学生的期望很大程度上受到其第一学年早期体验的影响。策略的管理形式是在学生学业的前几个星期对学生开展力度更大的工作(超出传统的大学入学教育)，包括建议学生如何在其不同活动之间分配时间、清楚地向学生解释学习过程中有可能提供的支持与工具的性质与范围。如果教学方法上能够出现显著的改变与创新，这会是特别重要的。过去曾出现过教学和评估方法的一些教育学上合理变化反而产生了麻烦的例子，这是因为未能充分注意到学生是需要一个准备过程的，以及与学生传统授课辅导方式的期待相矛盾。这种情况下，学生可能觉得他们是“实验品”，因此会反抗变化，即使这些变化是为了学生的最大教育利益。

Richard James 认为应该更广泛地重新考虑研究生课程设置。尽管认识到课程安排已经面临着很多压力，但很多大学对这些压力的反应都零敲碎打式的。他建议对研究生教育进行一次更全面的审查，寻求学生与大学新型互动关系的现实情况与大学保证严格的教学基础和连贯性课程安排需求之间的平衡。

结论性意见

鉴于分析学生期望时的多重复杂性，本项目只能涉及相关问题中的很少一小部分。的确还没有能力开出一个制度性管理行动“处方”，甚至无法指出什么或许可以被视为最好做法。显然我们仍需要获得大量的知识，才能了解学生的期望如何形成、在大学学习过程中学生期望如何变化，以及大学如何更好地处理学生期望与学校现实生活之间潜在的磨擦。

例如，本项目尚未对任何下述细节问题加以探索：

- 伙伴关系与联盟，以及如何求助于伙伴关系和联盟来满足学生的期望。
- 由于技术提高了学生的期望，技术既是潜在的问题，也可能提供潜在的解决方案。
- 代际影响，Wolburg 与 Pokrywczynski 于 2001 年在市场行为研究中特别提出了“第 Y 代”的特征和期望与“第 X 代”不同的主张。例如，代际影响或许能解释学生在选择学科能

力上的不同，并且造成入学决定的频繁变化，这个现象给一些大学造成了越来越多管理难题。

- 学生决策的性质，包括不同角色的作用，例如职业指导顾问、同辈人或家人在权衡大学市场信息和入学决定方面的作用。

因此应该认识到本项目属于初步探索性质，它提出了关于一些经常被过于简单化处理的问题的更加清楚的观点。

本文中曾提及澳大利亚的情况与世界其它地方的不同与相似之处。对此，可以将布里斯班和巴黎两个研讨会上出现的观点与哈佛大学研究生院(Graduate School of Education) Richard J. Light 教授在其受到普遍赞扬的著作《Making the Most of College: Student Speak Their Minds》中的观点进行了有趣的比较。在该书中，Light 教授记述了他从事高等教育三十年的经历和近十年来对哈佛高级职员教育经历做调查的结果。尽管美国高等教育在很多方面与澳大利亚显著不同，例如在教育提供者的结构多样性、住校传统以及存在明显争议性的种族多样性问题，但是书中很多结论和建议是相似的。特别是他强调应该提高高等教育对学生多种多样生活方式的适用和“合适”程度。他引述了一位学监曾经说过的话：学监的工作就是招到最好的学生，其它的就放手由学生自己去做了。而 Light 强烈地坚持的观点则是大专院校不应该放手不管，实际上高等教育机构有义务为学生创造一个挑战性体验，这些挑战性体验使学生们能够溶入大学生涯和更广阔的世界，这些体验也舒展了学生们的期望。他进一步强调了在学年的前几周就与学生进行接触的重要性。毫无疑问，假若我们拥有哈佛大学的资源，实现这些变化将非常容易。但是，Light 引用的例子中几乎没有涉及到大量的资源投入，最根本投入的是对学生为本教育观念的投入。这已几乎变成了广告词，容易被误解成把学生当作顾客和消费者一样对待。但是相反，这意味着把学生的学业视为是大学的明确目标，并做出相应的安排，把理解学生需求和做出适当反应视为大学之职责，而且以学生们理应和需要得到的尊重对待学生。

参考文献

CUNNINGHAM, S., RYAN, Y., STEDMAN, L., TAPSALL, S., BAGDON, K., FLEW, T. and COALDRAKE, P. (2000),

The Business of Borderless Education, Evaluations and Investigations Program, 00/3 July, Department of Education, Training and Youth Affairs, Canberra.

LIGHT, R.J. (2001),

Making the Most of College: Students Speak Their Minds, Harvard University Press.

WOLBURG, J.M. and POKRYWCZYNSKI, J. (2001),

“A psychographic analysis of Generation Y college students”, *Journal of Advertising Research*, 41(5), pp. 33-52.

本概要根据经济合作与发展组织原文出版物的摘录翻译

原文出版物英文及法文标题如下：

Responding to Student Expectations

Répondre aux attentes des étudiants

© 2002, OECD

索取经济合作与发展组织出版物与概要，请登陆

www.oecd.org/bookshop/

请在在线书店主页“Title search”窗口键入“overview”或本书的英文名称
(概要与英文原著相链接).

本概要由公共事务与交流司版权与翻译处制作

电子邮件：rights@oecd.org / 传真：+33 1 45 24 13 91



© OECD, 2003

准予复制本概要，前提是必须注明
版权属于经济合作与发展组织，并引用出版物原文标题。