

# 高等教育质量文化的缘起与发展

李志义 黎青青

**【摘要】**质量文化蕴含深刻的价值理性,对高等教育质量保障具有规约和引导作用。当下质量保障凸显工具理性,存在工具理性的异化倾向。高等教育质量保障呼唤工具理性和价值理性的统一、质量保障科层机制和文化机制的共同作用。梳理欧洲高校政策层面和实践层面推动质量文化的经验和做法,对我国高校加深质量文化的认识和拓展质量文化培育具有启发意义。

**【关键词】**质量文化 质量保障 工具理性 价值理性

2019年4月,教育部部长陈宝生在“六卓越一拔尖”计划2.0启动大会上指出,“文化是最持久、最深沉的力量,打造‘质量中国’,必须建立自省、自律、自查、自纠的高等教育质量文化,将思想、制度、行为、物态等不同层次的质量文化统一起来,营造心往一处想、劲往一处使的氛围,形成全员育人、全过程育人、全方位育人的校园育人文化,把质量意识内化为深入人心的价值理念和行为原则,落实到每一个人、每一件事。”<sup>[1]</sup>新一轮审核评估已经拉开帷幕,本轮评估将“推动高校积极构建自觉、自省、自律、自查、自纠的“大学质量文化”作为评估指导思想的重要内容,将“培育践行高校质量文化”作为评估基本原则的重要方面,将“质量文化”同时作为第一类和第二类评估的二级指标。<sup>[2]</sup>“质量文化”出现在评估方案,并在评估指导思想、基本原则和指标体系中如此强调,在我国院校评估中尚属首次。高等学校在内部质量保障中为什么和怎样加强质量文化建设,是学术和实践层面必须回答的问题。因此,厘清质量文化的缘起和价值,梳理总结欧洲在政策和实践层面推动高校内部质量文化发展的有益经验,有其必要性。

## 一、高等教育质量文化的缘起

### (一) 质量文化及质量保障的价值理性

1951年,现代质量管理学者约瑟夫·M·朱兰(Joseph M. Juran)在《朱兰质量手册》中首次提出质量文化的概念,认为它是人们与质量有关的习惯、信念和行为模式。<sup>[3]</sup>到21世纪初期,高等教育质量保障活动的蓬勃发展,促使人们深入思

考高等教育管理的文化要素,质量文化被引入高等教育领域,并开始受到重视。一般认为,高等教育质量文化是围绕高等教育质量所形成的理念、信念、价值及由此衍生和发展起来的相关制度、行为、惯习、物化载体等有机体。<sup>[4]</sup>质量管理和质量保障在高等教育领域备受争议背景下,高等教育质量文化被提出,旨在弥补质量保障和质量管理的不足。质量文化概念提供了非常全面的涵义,除关注技术和权力对质量保障的作用,还考虑大学组织人员的共同价值观、信念、价值、期望和承诺等文化和心理因素对质量保障的作用。<sup>[5]</sup>

20世纪初,马克斯·韦伯从研究人的社会行动出发,提出了“理性人”假说,即人的行为的发生必须服从一定的目的或体现一定的意义,并将人类的这种理性区分为工具理性和价值理性。价值理性是人类在自身实践活动当中对于价值和价值追求的自觉理解和把握。<sup>[6]</sup>它以对价值和意义的追问为依归,致力于为行为主体提供一套行动的理念、目标和理想,注重目的而不关心达到目的的手段。<sup>[7]</sup>根据高等教育质量文化定义和价值理性的属性,质量文化对高等教育质量保障和提升功能的发挥主要依据其价值理性的作用。高等教育质量文化的价值理性从“应是”出发,致力于高等教育质量保障的价值选择、意义建构、目标预设、理念型构、原则确立和内容界定。

质量文化对质量保障的价值理性体现在两方面:

第一,质量文化对高等教育质量保障价值理念的建构功能。质量文化之所以重要,说到底

收稿日期:2023-01-28

基金项目:教育部教育评估中心“高校内部质量保障体系建设”专题研究项目(2022-W13)

作者简介:李志义,大连理工大学教授、博士生导师;黎青青,大连理工大学高等教育研究院博士研究生。

因为价值理性赋予了它确切而独特的价值理念。价值理性不是以“物的尺度”为基准反映高等教育质量的本来面目,而是以“人的尺度”为出发点来解释、评判质量保障的现实并预设理想的质量保障形式。<sup>[8]</sup>质量文化蕴含了高校和教师需要有清醒明确的质量意识的价值导向:高校要真正关注内涵发展、切实保障人才培养中心地位;作为高等教育教学质量保障和水平提升的责任主体,教师要把教书育人作为自己的天职,把用心培育人才作为最重要的工作。质量文化要求高校和教师有强大的自律自查精神:于学校而言,即使没有外部评估与监督也能遵循教育教学规律,严格教育教学管理,维持良好办学秩序,坚持自我批判、自我反省、持续自我改进;于教师而言,教育教学工作中要坚定职业信仰和道德准则,形成自觉且深入研究教学、与时俱进的职业习惯。质量文化把实现高等教育质量实质提升奉为价值选择、目标定位和价值理想,赋予制度以良心,赋予权力以责任,赋予教学以德性;价值理性给质量保障制度和程序注入质量文化的精髓,为高校质量保障标准、结构和流程建构了丰富的价值理念,从而使高等教育质量保障获得价值合理性和制度科学性。<sup>[9]</sup>正如欧洲大学协会2015年修订的欧洲高等教育区质量保障标准和指引(ESG)提出的坚持支持质量文化的发展原则和价值理念:一是确定高校为质量保障的责任主体,质量保障责任需要渗透到高校内部各层面;二是支持全体人员参与,倡导领导、教职员工、学生全体人员和外部利益相关者参与质量保障行动;三是重视学术诚信与自由,警惕学术造假;四是坚持学生中心理念,重视教与学的质量,倡导学生中心的教学和评价,对学生培养全过程进行质量监控和保障,为学生提供充足资源和支持;五是重视质量数据的管理,倡导质量信息的公开和使用,且基于信息分析结果进行决策和持续改进。<sup>[10]</sup>

第二,质量文化具有动力供给功能。一种文化要让人们对它抱有信心并成为孜孜以求的目标,首先在于它自身具有明确的能满足人类内心渴望的本质规定,具有直指人心的感召力。质量文化价值理性的最大功用在于:珍视院校自治和学术自由,尊重高校、学术人员和学生是质量主体的客观事实,考虑院校组织的特征和人才培养的专业特性。就是说,高校对质量文化的追求,实际就是对高校自治和学术自由的追求。长期以来,高校过于受外部行政力量的束缚,因此,挣脱外在第三方力量的支配,追求学术自由和自治是高校和教师梦寐以求的希望,质量文化正是对这一期

望的回应。正如有学者指出的,欧洲高校质量文化的提出和政治目的相关,当时欧洲高校普遍面临欧盟委员会和国家政府要求高等教育进行根本性变革的外部压力,面对这种外部压力,质量文化成了高校追求自治的政治工具:一方面回应外部质量评估的要求,另一方面促进内部治理体系完善。<sup>[11]</sup>本质上,质量文化的概念是高度政治化的,承载着政策制定者、大学领导和质量保障相关人员的希望,并以这种方式将质量保障重塑为高校核心价值,而不是外部强加的任务。<sup>[12]</sup>它反映质量保障理念从质量控制、强调问责和监管,到重视高校自主权、信任和持续改进的转变。<sup>[13]</sup>

## (二) 高等教育质量保障凸显工具理性

长期以来,质量一直是学术传统的一部分。起初,质量控制主要基于非正式的同行评审和自我监管。随着政府财政紧缩和高等教育规模扩张,政府和公众加强对高等教育的问责,高等教育外部质量保障制度应运而生。以英国为例,20世纪70年代爆发的经济危机对英国高等教育产生冲击,尤其是撒切尔政府推行的新公共管理改革和追求效率指导思想,大学经费被大幅削减。英国政府认为政府应承担起教育质量保障责任,政府基于高等教育基金委员会(HEFC)拨款,成立了教学质量保障委员会(QAC),开展学科评估(Subject review)。为抗衡政府权力介入,英国大学代言人的大学校长委员会(CVCP)成立了高等教育质量委员会(HEQC)开展质量审核(Academic quality audit)。1997年,HEFC与CVCP合作成立高等教育质量保障署(QAA),取代QAC和HEQC,开展学科评估和质量审核。从此,英国大学外部质量保障体系正式建立,这一双轨制(学科评估与质量审核并存)外部质量保障体系运行了20多年。<sup>[14]</sup>

此时的高等教育质量保障通过科层机制实现保障质量功能,凸显工具理性。“工具理性指通过对外界事物的情况或其他人的举止的期待,并利用这种期待作为‘条件’或者‘手段’,以实现自己合乎理性所争取和考虑的作为成果的目的”。<sup>[15]</sup>工具理性具有重视目的、效率、效益的先进性,致力于提供一套达到目的的技术、工具、途径和方式,但存在忽略目的是否正当与合理的倾向。现代科层机制理论创始者马克斯·韦伯认为,科层机制正是建立在规范性和计算性为原则的工具理性基础之上的,以职能和职位进行分工和分层,以等级制、专业化、非人格化为基本特征的政府组织体系与管理体制。<sup>[16]</sup>高等教育质量保障自上而下的运行、工具选择、程序设计和制度安排,本质上

属于科层等级结构和整套规章制度协调和控制组织活动,正是充分发挥了科层机制的工具理性。体现在以下方面:首先,高等教育质量保障的工具理性促使高等教育质量保障制度化、规范化。高等教育质量保障引入工商业领域中基标法、绩效指标等质量保障方法,广泛采用相关政策、评估、审核、认证、排名、绩效指标等中介和手段作为质量保障的技术方式。这样,相对科学的测量方法和工具,

化强调组织各成员所共享的价值理念和做法,且由组织各层级的成员共同培育而成。<sup>[24]</sup>有学者认为,欧洲大学协会给出的质量文化定义将质量文化与结构要素——质量体系放在一起混合容易造成误解,质量文化中的结构体系既影响质量文化,也是质量文化的表达,但不能成为质量文化本身的一部分。<sup>[25]</sup>著名质量管理专家弗兰克·M·格里纳(Frank M. Gryna)曾言,文化不属于技术范畴,但特定的方法和手段有助于形成这种质量文化。<sup>[26]</sup>建设大学质量文化过程中,没有质量管理结构和制度层面的支持,心理和文化层面将是孤立和短暂的。强大和可持续的质量文化不仅需要质量保障体系的支持,还建立在教育过程中各方的相互信任之上,也需要时间和空间自主探索,并非自上而下的强制执行结果

于已有组织机构建立质量管理机构和明确质量管理职责以减少工作任务。所有质量保障办公室直接或间接向学校管理团队报告,从而保障独立性;选择能力出众的行政人员和有专业背景的学术人员任职;搭建交流平台,促进全体人员参与质量文化建设,引入质量文化时,配置专门人员解释和推广质量文化。

## 2. 文化心理层面

质量文化突出教学质量的重要性,强调教师保障教学质量的作用,关键是从文化心理维度改变教师对教学的价值认同和理想信念。其中,学术认同感和学术自由是核心要素,任何教学改革都需要基于教师自发承诺,否则教师只是形式上

欧洲大学协会通过总结高校推动质量文化实践,发现一些困境并实施了相应解决路径。

首先,在参与方面,组织的每个人,不仅仅是质量控制人员,都要对质量负责,每个参与者都朝着共同目标努力,质量控制人员只是调节相关过程。但很快发现,尽管所有人都雄心勃勃地将质量保障体系重塑为高等教育机构的核心价值,而不是强制执行的任務,但多数质量保障活动都是固有的自上而下的实施逻辑。当师生被邀请参与并承担責任时,通常多数规定已明确设定。换句话说,利益相关者被要求参与过程甚至被要求对其结果负责,而并不拥有过程的制定权。为解决利益相关者参与问题,欧洲部分高校从以下方面尝试:一是培养责任感(commitment)。如果教职员工的價值理念和组织一致,教职員工责任感便会增强;如果教职員工能参与组织决策的机会较少,教职員工对组织的责任感也会较弱。因此可让师生代表共同商讨和决定质量保障过程的规定和标准,监测其实施的有效性,对质量保障结果负责。二是增进了解(knowledge)。教师了解教育计划、策略和目标,明确工作任务、責任,明白质量文化建设需要付出的代价和质量文化所带来的价值。<sup>[35]</sup>可聘请相关专家提供培训,增进师生对质量文化的理解。<sup>[36]</sup>利益相关者参与质量保障相关研讨会时有不情愿的情绪。多数质量保障政策和过程似乎很难摆脱给师生带来额外负担的形象。因此质量保障过程中,需要解释关键概念和专业术语,并转化为参与者的日常语言,让参与者在熟悉和擅长的领域做出贡献,而不是要参与者对质量保障体系做全面的了解。三是赋权(empowerment)。赋权不同于参与,参与指教师是组织的一部分,能参与政策的决策过程并献言献计。员工参与只是赋权的一个过程<sup>[37]</sup>,赋权意味着把控制机制下放给工作人员。如保障教师在决定教学方法方面有足够自主权,重视和采纳教师关于提高学术质量的建议等。

其次在沟通层面,每个组织都依赖于沟通建立信任,实践中,沟通常被忽视。常见交流模式仍是简单将信息从发送方传递给接收方,而不是具有协商意义的双向过程。多数质量保障体系都强调反馈,但仔细观察,会发现沟通只是单向性。如学生和毕业生填写调查问卷并提供反馈,这个循环很少以透明的方式呈现。如何处理反馈的信息,即使是教学人员也很少知道,因此有必要强调沟通机制的双向性。信息监测和共享是沟通的重要方式。高校要重视监测质量的过程和监测结果的利用,确保信息监测过程和结果具有明确的支

持和效用,避免监测过程沦为控制机制。监测信息指标设定时,定性和定量指标结合,基于清晰的目标搜集相关数据,防止信息搜集任务过重,给教职員工造成不必要负担。建立质量监测平台和大数据分析平台搜集、传递、联结和共享数据。

诞生于工商业领域的质量保障技术与工具并不完全适用于高等教育,高等教育以人才培养为核心,其质量不是一种物的客观存在,更多的是一种精神性的东西,是一种文化的结晶。<sup>[38]</sup>理论上,质量文化对质量保障具有重要作用。现实中,高等教育质量的保障和提升往往依靠技术和资源的投入,质量文化的价值往往不受重视或无法实现。我国高等教育质量保障价值理性尚未良好显现,高等教育质量保障需要工具理性和价值理性协同作用,需要重视价值理性的规约和引导作用,发挥质量保障技术与质量文化统一。要避免质量文化建设沦为形式主义,而无法深入组织师生员工的心灵深处。

#### 参 考 文 献

- [1] 陈宝生. 掀起一场高等教育“质量革命”助力打造“质量中国”——在“六卓越一拔尖”计划2.0启动大会上的讲话[EB/OL]. [2022-11-25]. <http://jiaowu.xaufe.edu.cn/info/1081/2658>.
- [2] 李志义,朱泓. 以先进的质量保障理念促进本科教育教学综合改革[J]. 高等工程教育研究, 2021(6):75-80.
- [3] 约瑟夫·M·朱兰,约瑟夫·A·德费欧. 朱兰质量手册[M]. 第六版. 焦叔斌,译. 北京:中国人民大学出版社, 2014.
- [4] 别敦荣,易梦春. 高等教育质量文化及其建设策略[J]. 高等教育研究, 2021(3):7-16.
- [5] DZIMIMINSKA M, FIJALKOWSKA J, SULKOWSKI L. Trust-based quality culture conceptual model for higher education institutions[J]. Sustainability, 2018(8): 1-22.
- [6] 韦伯. 经济与社会:上卷[M]. 林荣远,译. 北京:商务印书馆, 1997:56.
- [7] 伯特兰·罗素. 伦理学与政治学中的人类社会[M]. 北京:中国社会科学出版社, 1992:25.
- [8] 王彩云. 民主化进程中价值理性和工具理性的功能探析[J]. 江汉论坛, 2014(5):33-37.
- [9] HAVRVEY L. Quality culture, quality assurance, and impact. Overview of discussions[EB/OL]. [2022-12-20]. <https://www.qualityresearchinternational.com>.
- [10][27] ENQA. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)[EB/OL]. [2022-12-20]. [https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG\\_2015.pdf](https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).
- [11][22][23] HAVRVEY L, STENSAKER B. Quality culture: understandings, boundaries, and linkages[J]. European

journal of education! 2008"4#427-442.

%2&VETTORI O A. Clash of quality cultures\$ a conflicting and coalescing interpretive patterns in Austrian higher education%& Austria\$ University of Vienna! 2012\$-37.

%3&JENSEN H T! ASPELIN M! DEVINSKY F! et al. Quality culture in European universities\$ a bottom