

质量文化调查：欧洲高校内部质量保障强化的新路径

文 静

(厦门大学 教育研究院, 福建 厦门 361005)

摘 要: 近年来,高等教育质量研究已经从技术层面走向了文化层面,尤其体现在内部质量保障体系建设方面。欧洲大学联合会发起的质量文化调查,以问卷调查的形式考察参与院校质量保障工作的历史与进程,将质量文化作为强化高校内部质量保障的新路径,强调从理念的层面提升内部质量保障的有效性和完备性。从文化的视角考察高等教育质量保障体系,不仅满足了高等教育利益相关者的需要,也是高等教育质量保障体系完善的需要。欧洲大学联合会的质量文化调查在内涵上和方法上均有着独特性和可借鉴性,对我国高等教育质量保障体系发展将产生重要影响。

关键词: 质量文化调查; 内部质量保障; 欧洲大学联合会

中图分类号: G640

文献标识码: A

文章编号: 1009-4970(2012)06-0001-04

收稿日期: 2012-03-10

作者简介: 文静(1985-),女,四川绵阳人,厦门大学教育研究院博士研究生,研究方向为高等教育经济与管理。

质量是高等教育的生命线,不断提升质量是高等教育永恒的追求。高校属于文化事业单位,承担着人类文化传承和创新的使命。不可否认,质量和文化同属于非实物性概念,因此将这二者放在一起的高校质量文化,更是一种非实物性的概念。然而,欧洲大学联合会(EUA)发起以质量文化为核心的调查,则是利用实证的方式、以实物性的角度核实质量文化的建设状况,并审视高校内部质量保障的进程,从而加深高校质量保障方面的渗透力度。

一、欧洲大学联合会发起质量文化调查的背景剖析

质量和文化是两个非实物性质的概念。质量文化的主要目的和任务是将质量管理及保障活动提升至文化理念的层面,以强调利益相关者对高等教育质量的认知和重视,帮助质量管理的顺利进行和高等教育质量的良性提升。事实上,质量文化本身不太容易精确化。为此,欧洲大学联合会发起了这项以质量文化为主题的调查,意在从院校层面捕获欧洲各高校的质量保障进程,同时这也是欧洲高校加强质量文化建设所迈出的坚实的一步。

(一) 博洛尼亚进程对高等教育质量话题的关注成为质量文化调查的背景

对高等教育质量保障的探讨来自大众化高等教育的现实冲击,因此无论是对内部质量保障的诉求还是对外部质量保障的拓展都和高等教育投资增加

以及对高等教育质量的疑惑相关。因此,高等教育质量便是博洛尼亚进程不可避免的议题,历次重大会议和重要文件都将质量问题列为欧洲高等教育区的重点建设项目。到目前为止,与之相关的所有文件都在力图构建最适合的欧洲质量保障框架,高校也在努力将其付诸实践,并不断增加其在未来发展中的分量。

欧洲各个高校徘徊在理想与现实之间,不仅选择了继续推行质量保障进程,同时也在培育丰富的内部质量文化,以使得普适性的政策框架与具体性的院校实践能够充分结合,这对欧洲各高校来说充满了挑战性。主要原因不仅在于质量文化概念的不可触摸,还由于质量文化与组织文化有所交叠,亦有所区别。博洛尼亚进程下,质量文化基于普适性价值、信念、期望和承诺,并与质量、多元文化紧密相关,成为一个具有地区特色的更难以驾驭的概念。因此,欧洲大学联合会发起的质量文化调查项目意在检验各高校的内部质量文化,以考察内部质量的提升和对高等教育强化问责制的反响。

(二) 检测欧洲高校质量文化与内部质量保障成为质量文化调查的目的

2009年10月,欧洲大学联合会发起了对欧洲各高校进行的这场质量文化调查,其全名为“Examining quality culture in higher education institutions”(以下简称EQC项目),不仅得到了德国大学校长联席会议和苏格兰地区QAA的积极拥护,还受到

了欧盟终生学习项目(EU Lifelong Learning Programme)的支持。欧洲大学联合会号召其会员院校主动参与此项调查,这不仅是对质量保障的检测,更是对欧洲博洛尼亚进程框架下高校质量文化的进展状况的有力探讨。^[1]此项目第一阶段的调查已于2010年4月20日结束,但项目本身还会持续至2011年秋季,需要高校的长期参与配合,从发展和检测质量文化的本身、动力和阻碍等方面逐渐深入。从其被认可到得到推广的过程来看,主要目的在于从高校层面鉴定支撑内部质量文化发展的进程和结构,具体可由下列两方面得以体现。

首先,基于现实的检测。EQC项目调查的首要目的便是检测欧洲各个高校已经开展的内部质量保障进程,并进行专业性鉴定。当然,这其中的重点在于考察在博洛尼亚进程的整体框架下内部质量保障的实施情况,特别是在参照欧洲质量保障标准与指南(ESGs)基础上的推行状况。因此,参与调查项目的各个高校只需要根据调查表格,将现行的情况如实回答,保证信息来源的真实性和可靠性,给调查项目的后续分析提供素材与支持。

其次,对各相关因素的分析与预测。在检测现实情况的基础上,该调查项目还将讨论院校质量文化和质量保障进程之间的调试、变化和相互磨合。这其中需要注意弄清哪些类型的质量保障进程可以得到鉴定,质量保障进程实施到哪种程度以及欧洲高等教育框架和政策对院校的现实意义与可能面临的挑战。最后,在大规模调查的基础上,再将各种有效的案例加以甄别和呈现。^[2]

由此说来,在目标明确的基础上开展调查,一方面有助于适切性数据的搜集,便于开展量化分析,从而得出结论形成报告;另一方面,以实证的方式展开调查,不仅能引起院校层面对质量文化、质量保障的深度重视,更加能够反映出问题,便于下一步整改政策的制定。

二、质量文化调查项目取得的成果

欧洲大学联合会发起的这项质量文化调查的第一阶段已经结束。此次共调查36个国家的222所高校机构,类型主要包括欧洲的传统大学(79%)、应用科技大学和多科技术性院校(14%)以及其他类型的高等教育机构(7%),调查范围广泛、结构合理、参与度高,通过问卷不仅完成了数据搜集的预期目标,还能够从问卷结果中反映出一定的问题,对欧洲高等教育区质量保障建设进程形成了一

定的冲击。

(一) 深入明确了质量文化的组成元素

EQC项目的问卷设计、调查都在方法论的指导下严格进行,过程的严谨性为结果的科学性提供了保证。然而,从质量文化调查立项之初就确定该项目的目标在于“强化高校对构建内部质量文化的认识,并以内部质量管理促进质量水准的提升”^[3]。为此,随着质量文化调查项目的推广和讨论的不断深入,对质量文化的认识有所加深,在区分质量文化和质量保障的基础上,明确了质量文化的组成元素。

质量文化概念下形成两条路线,一条路线包括一般质量保障过程,由此而衍生的各种保障工具和保障过程的界定、测量、评估、保证以及强化的各个步骤。另一条路线则是质量承诺下的文化元素,在这条路线下包含个人层面和团体层面对质量的认知,个人层面的认知涉及对提高质量的个人认知,而团体层面的认知则是团体内成员对质量的态度和意识的综合。一般说来,质量保障过程的路线更可见,因而院校层面对此操作性和管理性相对较强,而第二条质量文化的文化构成路线,包含了公众价值、信念、期望和承诺的因素在里面,因而相对更难以驾驭和改变。由此说来,这两条路线并不是两条完全没有交集的平行线,需要相互沟通、相互参与以及相互信任,才能将有形与无形做好对接。

由此可见,明确质量文化的组成元素有助于调查过程对研究假设的验证。该项目强调质量文化和质量保障过程的内部相关性,并认为质量文化可以通过刺激公众价值和信念的结构型决策而得到强化,并且质量文化总是与高校所在环境紧密相关,因而也可以在总的质量文化下分化成无数亚文化,对整体形成支撑。

(二) 质量文化调查项目的问卷分析

问卷调查是欧洲大学联合会质量文化调查的主要调查形式,通过问卷发放、填写、回收获取各个高校的信息。这份问卷共计43题,主要分为基本信息、院校质量保障框架、教学过程中的质量保障以及开放式问答四个部分。院校领导层、教职工和学生均可参与问卷填写,以不同利益相关者角度反映真实状况,并辅以外部利益相关者的声音,力求针对性的同时兼顾全面。

详细说来,质量文化调查问卷的第一部分9道题主要是基本信息填写,包括学校名称、国籍、院校规格规模、质量保障运行部门和是否有意愿参与

深度调查等,便于后续的归类统计工作。“院校质量保障框架”是调查问卷的第二部分,从院校实施质量保障的意愿、历史、推进过程、现状等方面设计问题,从理念层面、制度层面、结构层面、具体操作层面开展调查,其中还特别强调对院校内部质量保障的实施形式与步骤,并将科学研究和社会服务活动与质量保障活动相匹配,以具体实践反映进展程度。调查问卷的第三部分主题为教学过程中的质量保障,将人才培养的环节与质量保障特别提出,从教学质量监控方式、学生评价、教职员质量保障、学习资源与学生支持、信息体系和公众信息这几个部分来设计问题进行调查,使得教学过程中的各个环节、各参与要素均与质量保障相关联。而最后一部分的开放式问答设计了三个问题,询问被调查者所在院校如何使其感知到推行质量文化与内部质量保障过程的联系,让被调查者大胆预测质量文化和内部质量保障过程将会遭遇的挑战,并针对问卷本身提出自己的意见或建议。^[3]

总体而言,该问卷秉持质量文化组成元素的两条路线进行设计,以相对有形的质量保障过程作依托,调查相对无形的质量文化现状,使得二者在问卷中相互渗透,并以具体化的表达方式陈述问题,避免含混的同时明确呈现调查意图。

(三) 调查结果以及运用

从调查问卷的发放情况来看,此次质量文化调查的对象有高校院校级领导、教职员工、学生,而问卷内容涉及院校内部质量保障体系和高校与社会、环境在质量保障环节的互动,因而使得调查能够兼顾高等教育内外部的各利益相关者,在一个相对完备的视野范围内研究质量文化对于内部质量保障的提升作用。从已经搜集到的数据和形成的报告进行分析,目前大多数参与调查的欧洲高校已经形成了质量文化的初步意识,在质量文化理念的指导下建构了基础性的质量保障结构,并开展了基本的质量保障活动。研究数据表明,大部分的质量保障紧盯教学、科研,多数情况下也由高校校长或者主管质量保障事宜的副校长来支撑内部质量保障进程,在政府或教育行政部门的引导下逐步建立起来,并在这个过程中形成了相应的质量文化。^[3]

对于调查结果的运用,首先最直接的便是将数据归类统计,采用调查结果审视高校内部质量保障体系的建构进程,分别从学校、院系、教职工、学生的层面得到其各自对质量内部保障体系的认识和看法,对高校战略管理产生积极的效用;其次,通

过问卷调查的数据,建立该方面的数据库,在数据分析提炼的基础上形成反馈机制,并为横向沟通交流提供了可能;再次,在对数据进行精细分析的基础上,根据问卷内容,将数据和呈现出来的问题反馈至教学环节,帮助完善课程设计,并为学习成果的鉴别、学生评价和学习资源的改进做出贡献。

三、质量文化调查的意义与影响

高等学校作为文化型组织,其质量结晶于组织文化中,在追求质量得以保障与提升的过程中,无论是质量框架、质量认证、质量评估还是寓于质量保障过程中的各项技术、标准、制度,都蕴含在高校质量文化中,尤其是以思想和态度的转变,将质量融入高校的生活方式之中。

欧洲大学联合会在欧洲范围内发起的质量文化调查项目便是以文化的视角考察内部质量保障的进展程度,通过调查研究,为内部质量保障的持续改善提供决策参考。

(一) 调查项目本身的现实意义

此次调查项目从范围上来看,覆盖了欧洲大部分国家,并且在芬兰、德国、爱尔兰、葡萄牙、西班牙和英国有超过 10 所大学参与到了该项目的调查之中,因此调查样本具有代表性。

1. 以实证的方式实现了对抽象质量文化的具
体化考察

无可否认,质量文化是不太容易把握的抽象概念,学界目前对此的研究以理论性较强的思辨研究为主,而此次的质量文化调查项目则利用问卷调查,以实证的方式实现了对抽象概念的考察,成为质量文化研究领域的突破。巧妙而严谨的问卷设计,将质量文化的元素体现在质量保障的各项活动中,以具体项目的形式反映出质量文化建设的进程和内部质量保障建构的进展。从问卷搜集上来的数据看,不仅包含各高校现行质量管理活动的开展情况,更是反映出活动背后质量文化理念的渗入程度,达到项目开始之初的预期。

2. 质量文化建设成为欧洲高校推动内部质量保障进程的一种新路径

在这项问卷调查的背后,更加重要的目标是以质量文化为基点来考察欧洲各高校内部质量保障的进程,而且此项研究基于对质量文化的理解而进行,并将质量保障视作质量文化的重要组成部分。通过此项调查,能够帮助各个高校在校际、国际进行比较,深入思考院校自身内部质量保障的结构、

现状,为未来更进一步的改革做出铺垫。问卷调查只是一种形式,可以促进对质量文化建设的重视,并以此为突破口从理念上强化内部质量保障体系。因此,建设高水平的质量文化亦成为欧洲高校推动其内部质量保障进程的一种新路径。

3. 掌握了欧洲质量保障标准与指南在各国的实施情况

欧洲质量保障标准与指南给欧洲高等教育区建设提供了一个框架,提出了教学质量保障的基本原则,也对欧洲各高校内外部质量保障框架的完善提供引导。因而质量文化调查项目的其中一个目的就是搜集该指南实施情况的量化性数据,内容涉及质量保障政策和程序、项目监管、学生评价标准及规则、教职工的质量保障、学习资源及对学生的支持、信息交换系统的建设,由此而考察调查对象高校在上述几个方面的实施状况。

(二) 欧洲高等教育质量文化调查项目的深远影响

质量文化调查是一个持续性的项目,量化数据已经搜集完毕,下一个阶段即将进行质性分析。从已经结束的进程来看,质量文化的调查对欧洲高校的质量管理不仅具有现实意义,同时也有着深远的影响力。首先,调查项目引起欧洲各高校的广泛关注,加速各院校质量保障体系建设到位的步伐;其次,通过调查意识到培育高水平质量文化仍然任重而道远,欧洲各类高校在这方面仍然大有可为,还有较大的上升空间;再次,在加强质量文化建设和提升内部质量保障的同时,努力提升所有利益相关者的参与程度,使其对高等教育质量有更大的关注度和更深刻的理解;最后,在调查问卷的基础上,深入挖掘数据背后的内容,形成对质量管理更加深刻的认知。

四、借鉴与启示

质量文化调查是从定量剖析方法的角度来探讨质量文化的建设情况,以此反射至内部质量保障的建构问题。因此,不得不说质量文化调查是采用了问卷调查的定量测量方法,利用严谨、科学的实证

方式来检测抽象概念,将主观体验通过客观选择来体现,无疑是一场研究方式的革新。质量文化调查适应了欧洲高等教育质量体系改革的需求,在重视质量文化建设的同时,也为进一步强化内部质量保障做出了贡献。当然,这仅仅是一个开端,质量文化调查还将继续深入、持续地进行下去,这需要政府、院校管理者、高校教师、学生以及社会公众所有利益相关者的支持与配合,同时质量文化调查的工具也需要不断得到完善。

质量文化已经可以利用问卷形式进行测量,并成为提升内部质量保障的一种新路径。那么在高等教育的其他领域,也可以利用不同的调查工具,以实证的方式进行研究,从而获取真实、客观、第一手的材料,将高等教育研究的思辨性、学理性与实证性、现实性相结合。

质量文化调查从另一个侧面反映出欧洲国家高校已经有意识地加强质量保障在理念层面的建设,这对我国在“十二五”期间提高高等教育质量有所启示。尤其是针对大学本科教学质量,一方面要制定覆盖所有专业类别的教学质量国家标准,以制度的形式完善保障;另一方面则需要深入认识和落实质量这个高等教育发展的核心任务,以理念的形式加以推广,提高对高等教育质量管理的认识。因此,在高校内部质量保障的建构与完善过程中,质量文化建设具有积极的推动作用。

[参 考 文 献]

- [1] Reminder: Questionnaire for the EUA Quality Culture Project [EB/OL]. http://www.eua.be/Newsletters/newsletter-archive/newsletter_4_5_march_2010.aspx.
- [2] Examining Quality Culture in Higher Education Institutions [EB/OL]. <http://www.eua.be/eua-work-and-policy-area/quality-assurance/projects/eqc/>.
- [3] Examining Quality Culture: Part 1 - Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions [M]. Brussels: European University Association asbl 2010.

[责任编辑 张湘洛]