

GAODENG XUEXIAO JIAOXUE ZHILIANG GUANLI  
CHENGSHUDU PINGJIA YANJIU

# 高等学校教学质量 成熟度评价研究

---

朱守信 著



南京大学出版社

本书系2018年度教育部人文社会科学研究青年基金项目“基于成熟度的高校教学质量管理体系评价模型构建及其实证研究”（编号：18YJC880155）、2020年度江苏省高校哲学社会科学重点研究基地“教师教育协同创新研究中心”后期资助课题“高等师范院校教师教育质量保障体系建构研究”（编号：JSH2020011）成果。

# 高等学校教学质量成熟度评价研究

朱守信 著



南京大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

高等学校教学质量成熟度评价研究 / 朱守信著.

—南京: 南京大学出版社, 2021.12

ISBN 978-7-305-25173-3

I. ①高… II. ①朱… III. ①高等学校—教学质量—  
质量管理—研究—中国 IV. ①G642.0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2021)第 236242 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

出版人 金鑫荣

书 名 高等学校教学质量成熟度评价研究

著 者 朱守信

责任编辑 陆思洋 编辑热线 025-83592315

照 排 南京开卷文化传媒有限公司

印 刷 苏州市古得堡数码印刷有限公司

开 本 787×960 1/16 印张 17.75 字数 325 千

版 次 2021 年 12 月第 1 版 2021 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-25173-3

定 价 58.00 元

网 址: <http://www.njupco.com>

官方微博: <http://weibo.com/njupco>

微信服务号: njyuexue

销售咨询热线: (025)83594756

\* 版权所有, 侵权必究

\* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购  
图书销售部门联系调换

## 前 言

质量是高等教育活动的中心,教学质量也是整个高等教育质量的核心基石。高校办学质量能否得到持续改进,取决于高校内部质量管理活动及体系是否具有完备性与有效性,如何对高校教学质量管理工作进行评价则成为撬动整个质量杠杆的“支点”。在组织质量变革驱动下,质量开始跳出传统产品和服务范畴转向组织运行层面,其意味着质量评价的重心需要从质量扩展到质量管理活动,提升高校办学质量的关键在于提高质量管理活动的成熟度水平。当前高等教育已驶入“评估时代”,借助成熟度方法变革质量评价思维和范式具有重要价值意义。

我国高等教育质量评价通常是一种外部主导的政府行为,背后体现的是一种绩效质量观,其本质是对高校办学质量结果的问责,因而不可避免地产生同质化和路径依赖等问题。成熟度评价着眼于高校质量管理活动过程,主要评价高校内部质量管理行为和措施的完善程度,把高校质量管理能力的内生性建构作为目标方向。相对于传统质量评价,成熟度评价将重心放在高校教学质量管理工作活动的纵向提升上,强调基于校本管理的自我评价,以其柔性质化评价方式适用于不同层次类型高校的多元化发展需求。因此,成熟度评价能够更好地遵循高校自主自觉的发展原则,服务于高校教学质量管理体系改进完善,在保证高校办学质量方面体现出更强的辅助性和建设性。

高校教学质量管理工作是成熟度评价的核心对象,必须借助一个完整的概念模型才能建立体系和实施评价。本书采用质性研究方法,对美国鲍德里奇国家质量奖三所获奖高校申报材料进行编码,同时结合专家意见以及国内高校办学质量报告内容,提取出高校教学质量管理工作活动的关键要素与结构特征,构建了高校教学质量管理工作成熟度评价基本模型及其指标体系。整个成熟度评价模型由支撑系统、主体系统和过程系统三个系统构成,其中支撑系统包括组织领导、测量与分析改进、战略管理三个关键过程域;主体系统包括教师管理和学生管理两

个关键过程域；过程系统包括专业管理、课程管理、教学管理、学习管理、实践管理五个关键过程域。

在成熟度评价模型基础上，本书结合相关文献、实地调研和专家访谈，编制了高校教学质量管理成熟度调查问卷。问卷数据显示，高校教学质量管理成熟度作为一个组织管理水平的概念，在不同层次、类型和地区高校之间不存在显著性差异。结构方程模型路径分析结果表明，教学质量管理支撑系统中组织领导、测量与分析改进成熟度对主体系统、过程系统各要素成熟度均产生正向影响，战略管理成熟度对主体系统成熟度未产生影响，对过程系统只产生部分影响；主体系统中教师管理成熟度对过程系统各要素产生正向影响，而学生管理对过程系统未产生影响；专业管理在支撑系统、主体系统对过程系统其他要素的影响中起到中介作用。

为了更加细致地反映高校教学质量管理问题与现状，本书在成熟度调查问卷基础上开发了更为精细化和操作化的成熟度评价量表。整个量表设计遵循了主动完善和动态改进的指导理念，采用判断题与问答题相结合的评价方式，并且经过三轮专家论证完成对量表的修订。案例评价结果显示，院系在教学质量管理不同维度上表现出较大差异性，各个维度并没有呈现均衡发展，表明教学质量管理在高校内部也需要区别对待。成熟度评价量表能够帮助高校及院系明确质量管理水平现状，识别薄弱环节和关键过程，可以作为诊断和改进教学质量管理活动的有效工具。

教学质量管理是一个多重要素构成的复杂系统，必须匹配相关的工作架构、组织治理和运行机制才能获得结构保障和动力基础，进而在具体实践中不断迈向成熟。因此，高校提升教学质量管理成熟度应当从宏观系统框架着眼，立足大学内部治理结构，以微观运行机制改进为突破，才能全方位保障教学质量管理的有效实施。具体来说，高校需要建立 PDCA 改进循环，形成质量管理体系模式，积极实施自我评估；落实以院系为实体的质量管理结构，明确质量治理的主体和参与机制；同时加强院校研究能力，推进组织学习和知识管理。

# 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
1.1 研究背景 .....	1
1.2 研究目标、问题及意义 .....	5
1.3 研究方法 .....	7
1.4 研究思路与技术路线 .....	8
1.5 研究内容 .....	10
<b>第二章 理论基础</b> .....	12
2.1 质量管理 .....	12
2.2 高等学校教学质量 .....	25
2.3 成熟度模型 .....	43
<b>第三章 高校教学质量管理成熟度评价理论阐释</b> .....	57
3.1 高校教学质量评价的历史叙事 .....	57
3.2 组织质量:成熟度评价的理论基础 .....	67
3.3 成熟度评价理论内涵 .....	74
<b>第四章 高校教学质量管理成熟度评价模型的构建</b> .....	92
4.1 研究设计 .....	92
4.2 研究对象与资料描述 .....	96
4.3 三级编码过程 .....	101
4.4 研究结果分析与讨论 .....	112

<b>第五章 成熟度评价模型的实证检验与分析</b> .....	123
5.1 研究设计 .....	123
5.2 预测试:探索性因子分析 .....	129
5.3 验证性因子分析 .....	137
5.4 路径分析与假设检验 .....	148
5.5 实证结果分析与讨论 .....	165
<b>第六章 高校教学质量成熟度评价的实践研究</b> .....	170
6.1 研究设计 .....	170
6.2 成熟度评价指标权重确定 .....	180
6.3 案例对象的成熟度评价 .....	188
6.4 成熟度评价结果分析 .....	198
<b>第七章 高校教学质量成熟度提升策略与路径</b> .....	205
7.1 教学质量管理工作架构 .....	205
7.2 教学质量组织保障 .....	212
7.3 教学质量运行管理机制 .....	220
<b>第八章 结论</b> .....	233
8.1 全文总结 .....	233
8.2 研究贡献与创新点 .....	235
8.3 研究局限与不足 .....	236
8.4 后期研究展望 .....	236
<b>附 录</b> .....	239
附录 I 高校教学质量成熟度调查问卷 .....	239
附录 II 高校教学质量成熟度评价量表 .....	245
<b>参考文献</b> .....	272

# 第一章 绪论

## 1.1 研究背景

### (一) 内涵发展的到来,质量成为高等教育时代主题

人类社会有史以来就依赖着质量。在后工业社会中,我们把安全、健康甚至日常的幸福都置于诸多质量“堤坝”的保护之下。现代商业和科学技术极大地扩展了非天然产品和服务的范围和种类,但同时也带来了新的依赖和新的风险。正因如此,质量管理之父约瑟夫·朱兰(Joseph M. Juran)才提出“质量大堤”这一短语用以描述质量对人类社会生活的不可或缺性<sup>①</sup>。对于高等教育来说,质量的重要性更莫过于此。“质量”即使不是当代高等教育使用频率最高的一个词,也是频率最高的词之一。人才培养是大学存在的第一任务和使命,教学质量也是整个高等教育质量的核心基石。质量可以说是教育系统中最为复杂和关键的问题,著名教育改革专家迈克·富兰就指出在20世纪的大部分时间里,各类教育改革都主要围绕在提高学生的教育和学习质量<sup>②</sup>。保证高等教育质量“不仅关系到学校的利益,也涉及雇主的利益;不仅可以带来物质利益,也可以产生精神效益;不仅关乎国家、民族的利益,也直接影响着教育消费者的前途”<sup>③</sup>。

质量是高等学校办学活动的中心,随着高等教育运行环境变化和大众化时代到来,社会发展对办学质量提出了新的要求,利益相关者对高等教育“质量证

---

<sup>①</sup> [美]约瑟夫·朱兰,约瑟夫·德费欧.朱兰质量手册:通向卓越绩效的全面指南(第六版)[M].焦叔斌,等,译.北京:中国人民大学出版社,2014:44-46.

<sup>②</sup> [加]迈克·富兰.变革的力量——透视教育改革[M].中央教育科学研究所,译.北京:教育科学出版社,2000:197.

<sup>③</sup> 安心.高等教育质量保证体系研究[M].兰州:甘肃教育出版社,1999:8.

明”的诉求也越来越高,“高等教育正在进入一个对其目的和质量质疑的阶段”<sup>①</sup>。质量在国家层面也被给予了高度重视,《高等教育法》第三十一条规定:“高等学校应当以培养人才为中心,开展教学、科研和社会的服务,保证教育教学质量达到国家规定的标准。”《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》也提出“制定教育质量国家标准,建立健全教育质量保障体系,把提高质量作为教育改革发展的核心任务”。目前我国高等教育发展已经开始进入“后大众化”阶段,是一个从大众化到普及化过程中的过渡阶段,后大众化阶段的主要特征就是以量促质,寻求在数量上扩大进而促进其质量的提高<sup>②</sup>。二十一世纪是质量的世纪,人才培养任务的艰巨性使得我们时刻需要“质量大堤”的保护,实现内涵发展、提升办学质量也是二十一世纪高等教育改革的共同主题。

## (二) 质量竞争的加剧,引发质量管理行为变革与创新

历史上,大学对质量的管理多出于管理者的常识或经验自觉,大学自身缺少一种科学有效的质量管理体系和制度保证。在精英化高等教育阶段,大学依靠高选拔性和精英主义保障高等教育的质量水准,无须专门针对质量进行管理,也没有专门的质量管理制度和机构。高等教育进入大众化阶段后,大学发展面临资源减少、规模扩大、门槛降低、功能增多等更为复杂多变的环境,这使得依靠传统学者行会自律的方式已经难以保证高等教育质量。大学原生的质量保障机制在大众化潮流下岌岌可危,高选拔性和精英主义仅成为极少数顶尖大学的特权利。对于绝大多数高校来说,通过管理提升办学质量成为共同选择。“如果说高等教育保证质量的传统方法是以‘发现优秀人才并使他们保持优秀’为特点,那么现在这些传统方法要有其他措施对其加以辅助。”<sup>③</sup>随着高等教育市场机制的逐渐放开,高校之间的竞争也日趋激烈,高校的竞争优势也从以往的资源 and 生源优势转向管理优势。大学只有主动变革先发制人,通过加强管理和自我改进才能赢得信任,以质量求生存谋发展换自治。

现代管理学发展认为,质量来源于管理,质量管理的高低直接决定办学质量

① [美]格威狄·博格.高等教育中的质量与问责[M].毛亚庆,等,译.北京:北京师范大学出版社,2008:2.

② 王云兰.后大众化阶段大学发展的审视与反思[M].北京:中国社会科学出版社,2012:18.

③ [美]约翰·布伦南,特拉·沙赫.高等教育质量管理——一个关于高等院校评估和改革的国际性观点[M].陆爱华,等,译.上海:华东师范大学出版社,2005:2-3.

的优劣。高校教学质量能否得到持续改善和提升,关键取决于高校内部教学质量管理工作及体系是否具有完备性与成熟性。如果说质量是大学发展的生命线,那么质量管理就是对生命线的保证。随着世界高等教育竞争的加剧,各国高等教育机构都在加强质量管理,积极采用新的质量管理方法与模式。伴随现代质量管理在工商领域的成功,人们才开始意识到要改进学校效能和提高教育质量,必须从“课堂教育层面”跳到“学校组织层面”,改革学校的结构系统和管理方式<sup>①</sup>。质量管理是企业部门在大生产时代的管理产物,高校对人才培养活动实施质量管理也是高等教育大众化和历史化的必然。从中国高等教育发展现状来看,只有提升高等学校的质量管理水平,才能真正提高大学的办学质量和综合竞争力,才能实现高等教育强国的目标。当前中国社会转型发展要求高等教育做出积极的回应,高校必须在质量管理上的理念、模式和制度上进行主动变革与创新。

### (三) 质量评价的困境,传统评价方式不足突显

评价是保障质量的关键环节,是促进办学质量改进的重要手段与方法。在我国,质量评价通常是一种外部主导的政府或社会行为,主要借助外部的质量评估和质量保障体系,如本科教学水平评估、重点学科评估等。“由于评价具有系统收集信息、检查改革与发展的目标是否达到、对教育工作过程及成果质量做出评定和价值判断、为科学管理和决策提供依据的功能,因此评价从一开始就是作为一种管理工具进入我国。”<sup>②</sup>这种评价方式在初期能够起到较好的约束和控制作用,监督促进高校办学质量的提升,但是随着时间发展,其内在的不足和缺陷便开始日益明显。其一,这种评价方式以服务外部质量问责和监控为目的,体现出较强的工具理性和管理主义色彩,没有很好地实现“以评促建”的目的;其二,这种评价方式多以绩效评价为主,把对办学质量结果的考核作为核心目标,较少关注高校内部管理过程的有效性;其三,在这种评价方式下,高校自身作为质量主体缺乏充分建构,内部的积极性和自主性得不到彰显释放。

传统质量评价将质量管理过程看作一个“黑箱”,评价结果提供的信息较为有限。外部质量评价虽然在很大程度上能够反映高校的管理和运行成效,然而,从静态角度得出的评价结果往往只是反映高校现有的办学实力和质量水平,并不能够准确客观地反映高校在质量管理过程行为上的付出努力和有效程度。现

<sup>①</sup> 郑燕祥.学校效能与校本管理:一种发展的机制[M].上海:上海教育出版社,2002:53.

<sup>②</sup> 杜瑛.高等教育评价范式转换研究[M].上海:上海教育出版社,2013:76.

有的质量评价指标体系多直接针对办学的结果产出,无法体现高校质量管理的活动过程,不能全面地反映高等学校的运行状况。需要看到,任何高校的质量管理活动都是在一定客观基础条件下进行的,同样的质量管理活动往往会由于高校客观基础条件的差异而产生不同的质量结果。因此,仅仅从质量结果出发进行评价,一方面对客观基础条件较差的高校极为不公平,另一方面也无法反映高校在质量管理行为上的投入和改进。

此外,传统质量评价多是以一套或几套指标考核体系来衡量和要求所有高校,势必不利于高校的个性化和多元化发展,这也是造成我国高校同质化现象严重和“千校一面”局面的重要原因。高校在这种外部压力下所采取的质量管理方式基本上都是对外部质量问责模式的延伸,努力使自身的办学质量往外部评估指标上靠拢,其结果只能导致低水平的同质化现象。对于大部分高校来说,最迫切的是建立一套能够服务于内部自评和监控的评价系统,从外部监控转向内部发展是质量评价不断完善的重要标志。

#### (四) 质量范式的转换,质量管理成熟度评价立论所在

伴随现代质量科学发展,质量的内涵发生巨大迁移,质量已脱离原有以产品和服务为核心的范畴,转向组织运行层面,质量管理的组织化特征逐渐呈现在我们面前。在质量管理变革驱动下,质量内涵完成从“小质量”向“大质量”转变,质量管理的重心逐渐从产品和服务质量转移到组织质量。组织质量意味着一种新质量概念的形成和新管理方式的兴起,是一场正在发生的范式转换。传统的质量管理仅仅聚焦产品和服务本身,由于质量的复杂性,使得“就质量论质量”反而不得其解,从组织运行的整体层面着手才能真正解决质量问题。高等学校教学质量管理的核心不是解决某个教学质量点问题,而是如何在组织层面提供一个系统性改进框架和方案,让大学能够在基于校本的结构平面上有序开展质量工作。高等教育质量评价也正在从外生性、标准化、结果化和散点化向内生性、情境性、过程性和系统性质量发生转变。

成熟度评价承应了质量管理范式变革的趋势,突出和强调组织质量管理活动过程的评价与提升。当前各类评价体系对高等教育“质量”的评价有余,而对“质量管理”的评价不足。对“质量管理”的评价不易采用传统对办学结果的评价方式,而应该采用成熟度的评价思路。成熟度评价着眼于高校教学质量管理工作,从以往评价的结果变量转向为过程变量,通过检查内部质量管理行为和措施的完善程度,衡量高校质量管理活动和机制的有效性与完备性。高校办学质量能否得到持续改善和提升,关键取决于高校内部质量管理活动的成熟度水平。

建立科学合理的成熟度评价体系将有利于高等学校寻找差距,优化教学质量管理工作流程,分析质量管理行为低效的原因,为改进办学质量提供事实依据。现有文献对高等学校质量评价进行了较为深入的研究,但有关教学质量成熟度的评价在国内外均尚未开展,因而需要我们从成熟度评价视角切入探寻提升高校教学质量的新途径。

## 1.2 研究目标、问题及意义

### 1.2.1 研究目标

质量来源于管理,提升办学质量的关键在于提高质量管理活动的成熟度水平。因此本书以高等学校教学质量成熟度评价研究为题,力图在借鉴相关教育评价理论、质量管理理论及已有成熟度模型基础上,推进高校教学质量成熟度评价的理论和方法研究,为提升中国高校教学质量管理水平提供理论依据和实践参考,研究目标包括:

(1) 总结高校教学质量评价的问题与现状,立足质量范式的当代变革,概括出高等学校教学质量成熟度评价的理论内涵。

(2) 系统深入分析国内外高校获奖资料和质量报告,运行多种质性研究方法提取出高校教学质量关键行为和结构特征,构建高校教学质量成熟度评价模型及指标体系。

(3) 通过小样本测试和大样本调查问卷,检验成熟度评价模型的有效性,探索高校教学质量各要素成熟度之间作用关联和影响路径。

(4) 开发适用于高校自评的教学质量管理成熟度评价量表,借助案例分析研究展示如何在教学管理实际工作中开展和使用成熟度评价。

### 1.2.2 研究问题

本书以“回顾与梳理—反思与重视—设计与建构—实践与应用—分析与讨论”为研究路径和逻辑线索,根据研究设定的目标,主要拟解决以下关键性问题:

(1) 高等学校教学质量成熟度评价的理论特征与内涵是什么,具有什么现实价值?

(2) 如何根据已有成熟度模型和国内外高校办学资料,构建出高等学校教学质量成熟度评价模型?

(3) 成熟度评价模型如何在我国高校教学质量管理的实践中具体应用,如何指导高校展开自评和改进?

### 1.2.3 研究意义

#### (一) 理论意义

##### 1. 为高校教学质量管理和质量评价研究提供新的理论视角

目前对高校教学质量评价的研究已经取得了很大成绩,但是已有的质量评价研究多基于质量结果的视角,以质量结果高低作为评价依据,忽略了对高校质量管理活动过程的评价研究。学界关于高校教学质量管理及评价研究成果较为丰硕,但是将成熟度模型应用于高校教学质量管理和评价在国内外尚未开展。成熟度评价为我们研究高校教学质量提供新的切入点,进而推动高校教学质量管理与质量评价理论发展。

##### 2. 为我国高校开展教学质量成熟度评价提供理论指导

成熟度评价立足组织质量观,将评价的重心投向组织的纵向提升和持续改进,因而在评价的内容、目标和价值功能等方面表现出新的理论特征,也需要做出新的理论把握。本书提出并完善了高校教学质量成熟度评价思想,对成熟度评价概念内涵进行了系统阐释和描述,有助于从理论上深化高等教育领域成熟度评价的认识,也为实际开展成熟度评价提供理论指导。

##### 3. 构建并验证高等学校教学质量成熟度评价概念模型

本书通过对国内外高校办学资料的深入分析,同时参考已有成熟度模型及理论,构建了高等学校教学质量成熟度评价概念模型。运用探索性和验证性因子分析对成熟度评价模型进行检验和修正,借助结构方程模型(SEM)获取了高校教学质量活动的结构维度和作用路径,进一步深入了解各过程要素之间的共变关系,较好地论证和完善高校教学质量成熟度评价概念模型。

#### (二) 实践意义

##### 1. 为我国高校开展成熟度评价提供实践参考和借鉴

本书探索了高等学校质量管理成熟度评价的方法与原则,开发构建了高校教学质量成熟度评价量表,能够有效帮助我国高校开展成熟度评价。通过

以上海交通大学若干院系作为案例研究对象进行实地测评,获取成熟度评价结果并讨论分析,案例中评价过程和分析方法可以供其他高校参考借鉴。同时各高校可以根据自身办学特征与现状,对本书开发的成熟度评价量表进行“校本修订”,使其更加符合本校的办学特色。

### 2. 为我国高校提升教学质量管理水平提供实践路径

教学质量是高等学校内部管理核心与重中之重,关系到整个学校的生存与发展,如何对高校办学质量进行有效管理是很多大学发展面临的紧要问题。与国外同行相比,我国高校教学质量管理水平尚处在较低水平,高校可以借助成熟度评价框架找到实施质量管理的实践路径。通过开展成熟度评价能够帮助高校优化教学质量管理工作流程,提高质量管理活动的有效性,进而提升教学质量水平,实现办学质量的持续改进。

### 3. 有助于改变当前高等教育质量评价现状与生态

成熟度评价方法与原则能够弥补传统外部质量评价的弊端与不足,能够更加全面地反映出高校在质量管理活动过程中的主观付出与有效努力,而不仅仅是评价对象的客观状态和办学实力。建立质量管理成熟度评价体系既能够帮助高校形成自我约束和发展机制,也是重建高校与政府、社会之间质量信任的有效途径。成熟度评价强调基于校本的质量诊断系统,因而不同层次和类型高校均能够运用成熟度评价方式对办学活动进行分析和改进,避免传统评价的同质化影响。

## 1.3 研究方法

文本分析法:文本分析是一种重要的质性研究方法,传统的量化研究强调验证、修改他人既有的理论或假设,但无法告诉我们这些理论或假设是如何产生的以及如何建立自己的理论。质性研究一般会采用归纳的研究策略,从对象资料的文本分析中建构概念、范畴和结构,揭示研究对象的各个部分是怎样共同协作形成整体的<sup>①</sup>。本书对美国鲍德里奇国家质量奖三所获奖高校资料进行文本分析研究,通过对资料文本三级编码方式,提取出高校教学质量关键活动及结构关联,并在此基础上构建了高校教学质量成熟度评价模型。

问卷调查法:问卷调查是教育管理实证研究中最普遍的方法,其实用性主

<sup>①</sup> [美]莎兰·麦瑞尔姆.质化方法在教育研究中的应用:个案研究的扩展[M].于泽元,译.重庆:重庆大学出版社,2008:5-6.

要体现在如下三个方面:① 如果实施得当,问卷调查法是最快速和最有效收集数据的方法;② 如果量表的信度和效度高,数据样本量大,研究者可以用问卷调查法搜集到高质量的研究数据;③ 问卷调查法对被调查者的干扰较小,因而比较容易得到被调查单位及员工的支持,可操作性较强<sup>①</sup>。本书对华东地区 15 所不同层次、类型高校的教学质量管理行为进行问卷调查,运用 SPSS 和 AMOS 等统计软件检验成熟度评价模型的结构维度,分析样本高校的质量管理现状和成熟度水平,探索高校教学质量关键要素之间作用路径和作用大小。

**专家咨询法:**由于成熟度本身更多是带有主观性质的评价,因此本书无论是从成熟度评价指标的选取、指标权重的确定,还是成熟度评价量表的设计论证,都大量征求了相关领域专家意见。首先是对文本分析提取的成熟度评价指标体系进行相关专家咨询,进一步结合中国高校特征补充成熟度评价指标;其次在量表设计阶段,对成熟度评价量表开展三轮专家论证,确保量表能够符合质量管理原则和高校教学管理活动特征;最后在成熟度案例评价阶段,通过专家打分确定成熟度评价指标权重,并在此基础上开展模糊综合评价。

**案例研究法:**案例研究的核心精神在于其研究的范围,案例研究是一种实证研究,它在不脱离现实生活环境的情况下研究当前正在进行的现象,并且待研究的现象与其所处环境背景之间的界限并不十分明显。案例研究法处理的变量常常较多,所以需要多种渠道收集资料,并把所有数据资料汇合在一起进行交叉分析,因此最好事先提出理论假设,以指导资料收集及资料分析<sup>②</sup>。本书为了更好地展示成熟度评价过程,选择上海交通大学若干院系作为案例研究对象,通过层次分析法、模糊评价法、象限分析法等呈现了高校在实践中如何具体开展和利用成熟度评价,以更大范围地发挥成熟度评价作用。

## 1.4 研究思路与技术路线

本书围绕的核心是如何基于质量范式的当代变革,借鉴现有的成熟度模型及理论,开发与构建高等学校教学质量成熟度评价模型,对高校质量管理活动成熟度进行评价,进而提升高校教学质量活动的有效性,实现办学质量的持续改进。

---

① 陈晓萍,徐淑英,樊景立.组织与管理研究的实证方法(第二版)[M].北京:北京大学出版社,2012:190.

② [美]罗伯特·殷.案例研究:设计与方法(第2版)[M].周海涛,等,译.重庆:重庆大学出版社,2010:21-22.

为了实现本书目标,本书首先从组织质量的概念内容入手,提出了成熟度评价的基本特征和价值功能。由于成熟度评价的对象是高校质量管理活动和行为,因此评价指标项就是高校教学质量管理活动中的关键行为。成熟度评价指标体系的开发设计是在系统分析鲍德里奇国家质量奖获奖高校材料基础上,结合我国高校办学特征现状,进而提取出高校教学质量管理活动的关键环节和过程要素,形成教学质量成熟度评价模型和指标体系。

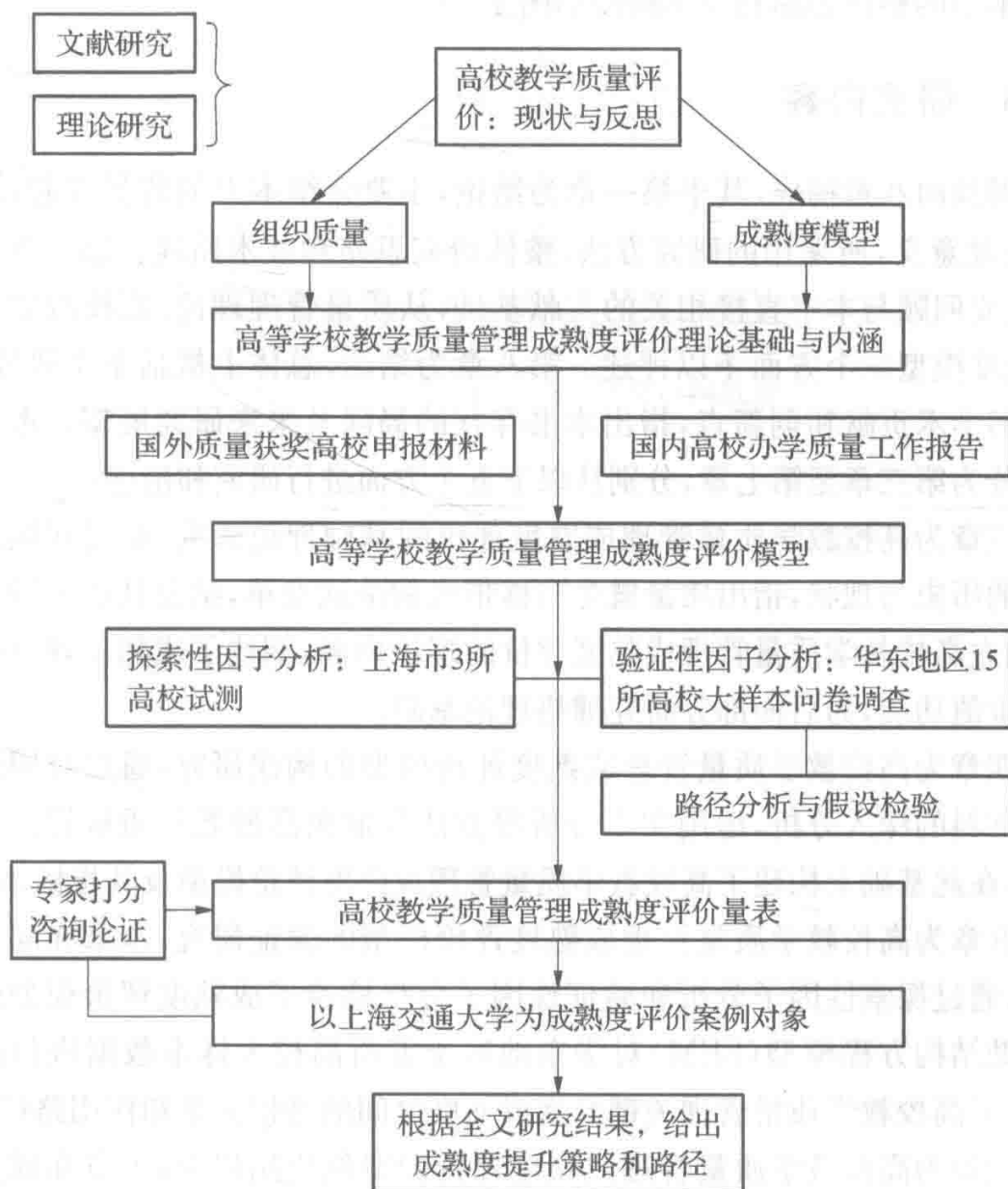


图 1-1 本书思路与技术路线

在建立成熟度评价模型和指标体系后,我们需要进一步检验模型和指标体系的有效性。“仅仅将一个模型概念化,作为研究来说是不够的。模型必须根据变量进行设定,并用观测数据来进行检验,建构模型的这些部分需要统计模型与

概念化的理论拟合。”<sup>①</sup>为此,本书设计了高校教学质量成熟度调查问卷,通过 SPSS 和 AMOS 等多元统计分析技术验证了评价模型和指标体系的有效性,并且对高校教学质量成熟度各要素成熟度之间作用关系和影响路径做出假设检验。然后,本书进一步开发出适用于高校自评的教学质量管理成熟度评价量表,引入层次分析法和模糊综合评价法,通过具体的案例分析研究展示如何开展和应用成熟度评价。最后,在全文研究基础上给出高校教学质量提升策略和路径。本书的整体思路和技术路线如图 1-1。

## 1.5 研究内容

本书共由八章构成,其中第一章为绪论,主要介绍本书的背景缘起,研究目标、问题及意义,所采用的研究方法、整体研究思路和技术路线。第二章为文献综述,主要回顾与本书直接相关的文献基础,从质量管理理论、高校教学质量评价、成熟度模型三个方面予以评述。第八章为结论,总体上概括全文研究内容,阐明本书学术贡献和创新点,指出本书存在的局限及未来研究展望。本书正文主体部分为第三章至第七章,分别从以下五个方面进行研究和论述:

第三章为高校教学质量成熟度评价的基础理论研究,通过回顾教学质量评价的历史与现状,指出质量概念转移带来的范式变革,结合其他领域成熟度理论,确立高校教学质量成熟度评价的理论内涵,阐述了成熟度评价的区别特征和价值功能,为后面部分研究铺垫理论基础。

第四章为高校教学质量成熟度评价模型的构建研究,通过对国内外高校办学资料的深入分析,运用文本分析等方法提取出高校教学质量关键活动要素,在此基础上构建了高校教学质量成熟度评价模型及其指标体系。

第五章为高校教学质量成熟度评价模型的验证研究,本章在问卷调查基础上,通过探索性因子分析和验证性因子分析检验了成熟度评价模型的有效性。借助结构方程模型(SEM)对华东地区十五所高校大样本数据进行路径分析,探讨了高校教学质量关键要素成熟度之间的结构关系和作用路径。

第六章为高校教学质量成熟度评价的案例应用研究,本章在成熟度评价模型基础上,经过相关调研和专家论证,开发出高校教学质量成熟度评价量表。以上海交通大学为案例对象,详细展示了如何使用层次分析法和模糊综

<sup>①</sup> [美]威廉·维尔斯马,斯蒂芬·于尔斯.教育研究方法导论[M].袁振国,译.北京:教育科学出版社,2010:241.