

教育质量特性的表现形式和内容

——教育质量内涵新解

随着各级各类教育普及程度的不断提高，人们对教育的关注已经从能否接受教育转向能否接受好的教育。因此，教育质量成了人们关注的焦点。但是关于什么是教育质量，如何理解教育质量，人们却有着不同的认识。^[1]

ISO9000 族标准^①将质量定义为：“一组固有特性满足要求的程度”，并进一步将产品（包括有形产品和服务）、过程或体系与要求有关的固有特性定义为质量特性。这里的“要求”是指顾客和其他相关方明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。^[2]按照 ISO9000 族标准的观点，产品本身无所谓质量，产品质量是其质量特性满足顾客要求的程度。如果我们把与教育消费者要求有关的教育固有特性定义为教育质量特性，那么按照 ISO9000 族标准观点，教育质量特性是理解和把握教育质量的关键。

^① ISO9000 族标准是“ISO9000 族质量管理体系国际标准”的简称，由国际标准化组织（简称 ISO）制定，目前已被世界各国广泛采用为国家标准，用于分析和改进质量和质量工作。我国早在 1992 年就将该标准等同采用为国家标准。本文将依据 2000 版 ISO9000 族标准精神对教育质量进行分析和讨论。

一、教育质量特性的表现形式

现实社会的各种活动基本可以被区分为提供有形产品的生产活动、提供服务的服务活动，或者两者兼而有之。生产活动和服务活动各有不同的质量表现形式。第一，服务由服务组织及其人员直接提供给顾客，提供者与顾客之间有密切的联系，是不可分的，他们之间相互作用构成了质量的一部分；而有形产品的生产则可限制在无顾客的场所。第二，服务的时间必须及时，它同所提供的服务一样重要。第三，服务不能像有形产品一样可以修理，所以对服务的质量要求更高，第一次就要正确，以后每次都要正确。但由于人类的错误在所难免，所以服务面临更多的困难。第四，服务的过程与结果同样重要。对于生产来讲，质量由结果的产品来体现，所以产品生产重要的是结果。但服务的过程本身就是服务，严格地讲，服务是一个过程，服务质量体现在服务过程之中。第五，服务常由基层人员直接提供给顾客，组织中高层管理者通常与顾客有段距离，所以组织必须找到办法，来激励一线的职工，以确保他们给顾客提供最好的服务。第六，服务质量比有形产品生产的质量难定义，难测量。对于顾客来讲，服务的软指标很重要，如认真、礼貌、友善、关心等，这些东西常对顾客的心理产生作用。第七，服务是无形的，指服务不能像有形产品一样可以陈列在货架上，展示在顾客面前，顾客在接受服务之前，是看不见也摸不着，只有在接受了服务之后，才能享受到和感觉到。服务的无形性，使得服务组织的形象和信誉比有形产品生产组织的形象和信誉更具影响力，形象和声誉的树立也更难，需要更长时间。^[3]由此可见，服务质量更难把握，需要关注的方面更多。如果我们把服务提供和有形产品生产都理解为一个“输入—过程—结果（输出）”过程，^①那么，服务质量特性必须通过输入、过程、结果

① 对于学校教育，也可以按照“输入—过程—结果（输出）”的模型进行分析。学校教育的输入要素包括：教育教学设施和设备、课程和教材、学生、教师、教辅人员、行政人员、管理者和办学经费等；学校教育的过程要素包括：教与学、教务管理、学生管理和服务、人力资源管理、考试、评估等；学校教育的结果（输出）要素包括：毕业生、学生的学业成绩、升学、学生获得知识和技能以及道德和身心发展等。



(输出)三个方面来表现。相对而言,有形产品生产的质量特性要简单得多,主要通过结果或输出来体现。

有人认为教育是一种服务活动。在他们看来,作为一项生产活动,需要满足三个条件:其一,能专门化和控制原料的供给;其二,原料必须通过一系列标准化的过程或预先设置的一系列过程;其三,产出的产品必须满足预先决定和定义的标准。教育首先不能按标准选择学习者,更没办法把学生改造成预先设计好的统一模式,教育的标准是多种多样的,没有统一标准。^[4]

也有人认为,教育组织就像其他组织一样,要使用资源,生产产品,把产品传送给外部的消费者,教育连接首末两端,并意味着帮助学习者成为当今和未来世界的能人。虽然,与一般生产经营相比,我们通常用更柔和的词来形容教育关注的问题和教育活动,但是,教育生产的产品是值得人们为其付出的,并能由社会来进行判断。^[5]这实际上是把教育看成是产品生产活动,把新入学的学生看成是“毛坯”,把经过学校塑造的毕业生看成“成品”。

事实上,教育既具有服务活动属性,又具有生产活动属性,关键看你从哪类消费者的角度来看。不同消费者看待“教育”是不同的,对教育的要求也是不同的。对于不同的消费者,教育的属性是不同的,教育质量的表现形式也是不一样的。

在教育发生的第一时间,教育的消费者是学生,即教育的直接消费者是学生,但最终消费者还包括家长、用人单位、高一级学校、社会、政府等。不同消费者的要求是不一样的,各类消费者对学校教育的作用以及与学校教育的紧密程度也是不同的。从消费者的重要性顺序上讲,学生和家長是学校教育最为重要的消费者,学校教育最为重要的是满足家长和学生的要求。

对于学生来说,教育是一种服务,是通过教师、课程、教育教学设施、设备等向学生提供一系列教育服务。正如美国著名教育心理学家 R. M. 加涅所说,教育“是一项以帮助人们的学习为目的的事业”。^[6]如果把教育理解为一个由输入、过程和结果或输出构成的流程,那么对于学生来讲,教育的输入、过程和结果是同等重要的。尽管好的教育输入会导致好的教育过程,好的教育输入、好的教育过程又会导致好的教育结果,但是从满足学生需求和让学生满意的角度来讲,这些环节之间

不存在谁为谁的目的、谁为谁的手段这样的关系。作为向学生提供一种服务的教育，其质量应该被理解：教育输入、教育过程和教育结果特性满足学生要求并使学生满意的程度。对于学生，教育质量必须通过教育全过程即教育输入、教育过程和教育结果三个方面来体现。（见表1）

表1 不同教育消费者所关注的教育环节的比较

顾 客 学校教育全过程	学 生	家 长	政 府	高一级学校和 用人单位
教育输入	◎	◎		
教育过程	◎	◎	◎	
教育结果（输出）	◎	◎	◎	◎

注：标◎者表示强关注，未标注者表示弱关注或不关注。

家长追求好的教育结果，关心自己孩子的学习成绩，希望子女能够通过各种考试，在教育的阶梯中不断上升。但他们也关心教育过程，关心自己的孩子是被如何对待的，希望自己的孩子在学校里、教室里、课堂上受到公平、公正的对待，希望教师、学校对自己的孩子给予爱心、耐心。笔者曾就“如果您的孩子上学，您：A. 既关心学校如何对待他/她，更关心他/她的学习成绩；B. 既关心他/她的学习成绩，更关心学校如何对待他/她；C. 只关心学校如何对待他/她；D. 只关心他/她的学习成绩。”进行了问卷调查，反馈问卷的统计结果是：选择“既关心学校如何对待他/她，更关心他/她的学习成绩”的人占有效样本总数的32.3%，选择“既关心他/她的学习成绩，更关心学校如何对待他/她”的人占65.2%，选择“只关心学校如何对待他/她”和“只关心他/她的学习成绩”的则只占2.4%。^①

对于家长，教育既具有生产属性，又具有服务属性，但服务属性更明显。从家长的角度，可以把教育质量定义为：教育输入、教育过程和教育结果特性满足家长需求并使家长满意的程度。对于家长，教育质量需要通过教育全过程即教育输入、教育过程、教育结果三个方面来

① 该调查有效问卷161份，其中：北京61份，四川69份，大连31份。问卷处理使用SPSS应用统计软件。从问卷统计结果来看，调查对象基本覆盖了我国各个层次和各种水平的中小学校，以及学校中的各类人员，具有一定的代表性，但调查对象的学历层次比全国的平均水平稍高。



体现。

政府更关心的是学校教育提供的产品：毕业生。它们希望学生成为有文化、有道德的合格公民和社会建设者。但是由于政府肩负着为公民提供教育机会的责任，确保学生受到公正的对待，所以政府在关注教育结果（输出）的同时，也关注教育过程。这一点，我们可以从政府的政策文件和法律文件中看出来。从某种意义上讲，学校教育输入是政府的责任，在教育输入方面，政府主要通过提供标准规范学生、家长、社会以及教育本身的要求，而不是直接对学校教育的要求。从政府的角度，教育既具有生产属性，又具有服务属性，但是生产属性更明显。从政府的角度，可以把教育质量定义为：教育过程和教育结果（输出）特性满足政府需求并使政府满意的程度。对于政府，教育质量主要通过教育过程和教育结果（输出）两个方面来体现。

用人单位和高一级学校关注的是教育的结果，即受过教育的学生。在这些顾客眼里，教育是一种生产过程，即通过一系列环节生产出合格的产品：毕业生。作为生产活动，教育也是由教育输入、教育过程、教育结果几个环节构成的，但是只有作为教育结果的毕业生才是最为重要的。尽管不好的教育输入、不好的教育过程会影响教育结果，但是相对于教育结果，教育输入、教育过程是手段性的，而不是目的性的。对于用人单位和高一级学校来讲，教育的生产性更突出。从用人单位和高一级学校的角度，可以把教育质量理解为：教育结果特性满足要求的程度。对于用人单位和高一级学校，教育质量主要通过教育结果来体现。

由此可见，不同的教育消费者，关注的教育环节不同。对于不同的教育消费者，教育的属性不同，需要通过不同的环节来体现其质量。笔者认为学校在把握教育质量时可以从两个方面来考虑。

第一，从总体上把教育看成服务，通过教育全过程来展现其质量。理由是：（1）在教育的所有消费者中，学生和家长是最为重要的消费者，而对于学生和家长来讲，教育应该被看成服务；（2）学校教育的“生产”同工厂的生产有很大不同，工厂生产面对的是无生命的“毛坯”，而学校教育“生产”面对的是有意识的学生，学校对学生的“塑造”包括学校直接对学生的“塑造”和学校通过提供学习场所交由学生自己的“自我塑造”。前一种“塑造”必须考虑学生身心特点，而后一种“塑造”又是通过教育“服务”实现的。这就是说，教育“生

产”过程具有“服务”特性；（3）从教育的全过程来看，教育“服务”质量包括教育全过程的质量，涵盖了教育“生产”的教育结果质量。

第二，在总体把握的基础上，在具体的教育质量活动中，从具体消费者出发，有针对性地变换关注的角度。面对学生和家长时，更多从服务属性的角度来考虑教育工作，全方位地满足他们的质量要求；面对政府、高一级学校和用人单位时，更多从生产属性的角度来考虑教育，侧重于用教育结果满足它们的质量要求。

二、教育质量特性的具体内容

服务与有形产品质量特性的具体内容有所不同，具体包括以下几个方面。

服务的质量特性有六个方面。^[7]（1）功能性。它反映了某项服务所发挥的效能和作用。（2）经济性。它反映了消费者为得到不同的服务所需费用的合理程度。（3）安全性。它反映了为了保证服务过程中消费者的生命不受危害，健康和精神不受伤害，货物不受损失的能力。（4）时间性。它反映了服务在时间上能够满足消费者需求的能力。时间性包括了及时、准时和省时三个方面。（5）舒适性。它反映了在满足功能性、经济性、安全性和时间性等方面质量特性情况下，服务过程的舒适程度。（6）文明性。它反映了消费者在接受服务过程中满足精神需求的程度。

有形产品的质量特性也有六个方面。^[8]（1）性能。它反映的是产品具有消费者所需要的功能。性能可分为使用性能和外观性能。（2）可信性。它反映了产品可用的程度及其影响因素——可靠性、维修性和维修保障性。（3）安全性。它反映了产品在储存、流通和使用过程中不发生由于产品质量而导致的人员伤亡、财产损失和环境污染的能力。（4）适应性。它反映了产品适应外界环境变化的能力。（5）经济性。它反映了产品合理的寿命周期费用。（6）时间性。它反映了在规定时间内满足消费者对产品交货期和数量要求的能力，以及满足随时间变化而消费者需要变化的能力。



比较服务和有形产品的质量特性,二者相同的方面有经济性、安全性、时间性,二者相近的方面有服务的功能性与有形产品的性能和适应性;二者的区别表现在两个方面:其一,质量特性的排列顺序不同;其二,服务质量需要有文明性,而有形产品需要有可信性。

根据上面对教育属性的分析和定位,我们应该在结合教育“服务”质量特性和教育“生产”质量特性的基础上,突出教育“服务”的质量特性。这样,我们可以把教育质量特性的具体内涵归纳为功能性、文明性、舒适性、时间性、安全性、经济性和可信性七个方面。

(1) 功能性。功能性是指教育及其结果能够很好地发挥应有的功能和作用。如提升了学生的知识水平和能力,使学生升入高一级学校,实现国家和政府的教育目标,培养出了合格的公民,帮助家长看护和教育了子女,毕业的学生在高一级学校或用人单位胜任学习和工作需要等。功能性是教育最基本的质量特性。

(2) 文明性。文明性是指学校满足消费者精神需求和追求高尚精神境界的能力。为此,教育组织及其工作人员的言行要符合文明行为规范,要有明确的办学理念,要倡导先进的文化和高尚的道德。文明性是教育的重要质量特性。

(3) 舒适性。舒适性是指让消费者感到舒适、舒服的能力。消费者除了要求教育具有良好的功能性以外,还希望在接触学校人员、设施和进入课堂时舒服和愉快,没有焦虑感和压抑感,得到公正、公平的对待。这些都要靠教育的舒适性来保证。

(4) 时间性。时间性是指教育提供在时间上能够满足消费者要求的能力,它包括及时、准时和省时三个方面。及时是指消费者等待的时间要少,学生有疑难问题能够及时得到帮助,家长的请求能够很快答复,甚至也包括电话接通的时间要快,不能很长时间拨不通。准时是指教育教学要按规定的开始,既不能延迟,也不能提前。省时是指教育时间的节省,提高教育教学效率,不过多占用学生的课余时间等。

(5) 安全性。安全性是指学校保证消费者的生命和财产不受伤害和不受损失的能力。教育安全性的重点在于保证教育设施、场所的安全可靠,不能危及学生的生命安全。为此,要经常检查和维修,防患于未然,还要注意教学环境卫生,符合环境卫生要求。

(6) 经济性。经济性是教育组织在效率和效益方面的能力。合理使用政府投入的教育教学经费，合理收取学费；学校教育的支出要有预算和决算。此外，还包括人力资源的使用效率。

(7) 可信性。可信性是指学校教育及其结果让消费者感到放心的能力。学校培养的学生要符合国家规定和社会要求；学校教育活动应该诚实，教育教学结果应该可靠，令人信服；学校不得隐瞒自己的问题，不得向家长、社会发布虚假信息。

三、教育质量特性的重要性顺序

不能笼统地说哪些教育质量特性更重要，确定教育质量特性的重要性顺序需要考虑三个维度，即消费者维度，教育全过程（输入、过程、结果）维度和质量特性内容维度。

根据上面的分析，我们已经知道，对于学生，教育输入质量特性、教育过程质量特性和教育结果质量特性都是必要的；对于家长，教育输入质量特性、教育过程质量特性和教育结果质量特性也都是必要的；对于政府，教育过程质量特性和教育结果质量特性都是必要的，但是教育结果质量特性相对更重要一些；对于高一级学校和用人单位，教育结果质量特性最重要。

从教育全过程的角度来看，在教育输入方面，功能性、文明性、安全性和可信性是重要的质量特性；在教育过程方面，功能性、文明性、舒适性、时间性、安全性和经济性都很重要；在教育结果方面，重要的是功能性和可信性。（见表2）

表2 教育过程中教育质量特性的重要性顺序

质量特性 教育全过程	功能性	文明性	舒适性	时间性	安全性	经济性	可信性
教育输入	◎	◎			◎		◎
教育过程	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
教育结果	◎						◎

注：标◎表示需要具备相应特性。



根据以上两个方面，可以推导出相对于不同的消费者，教育质量特性的重要性顺序。对于学生，教育的功能性、文明性、舒适性、时间性、安全性、经济性和可信性都是必需的；对于家长，教育的功能性、文明性、舒适性、时间性、安全性、经济性和可信性也都是必需的，相对来说功能性、文明性、安全性、经济性和可信性更重要；对于高一级学校和用人单位，功能性和可信性最重要；对于政府，功能性、安全性、经济性和可信性更重要。（见表3）

表3 不同消费者的教育质量特性搭配表

消 费 者		学 生	家 长	政 府	用人单位和 高一级学校
教育质量特性					
教育输入质量特性	功能性	◎	◎		
	文明性	◎	◎		
	安全性	◎	◎		
	可信性	◎	◎		
教育过程质量特性	功能性	◎	◎		
	文明性	◎	◎		
	舒适性	◎	◎		
	时间性	◎	◎		
	安全性	◎	◎	◎	
	经济性	◎	◎	◎	
教育结果质量特性	功能性	◎	◎	◎	◎
	可信性	◎	◎	◎	◎

注：标◎者表示需要具备相应特性。

以往，我们侧重于把教育质量理解为：“教学过程中通过教师的教和学生的学而体现出来的学生学习的优劣程度”，是学校培养的“人才质量”。^[9] 尽管这种质量观也区分教育过程质量和教育结果质量，但在处理教育过程质量与教育结果质量的关系上，往往认为“教学过程质量是教学结果质量的前提和基础；教学结果质量是教学过程质量的体现和归宿”。^[10] 这实际上是认为只有教育结果质量才是根本、才是目的，教育过程质量是手段和工具。不仅如此，这种教育质量观还忽视了学生

的消费者地位。随着科学技术突飞猛进,社会的不断进步,社会和教育要求越来越个性化、多样化,与此相适应,我们应该树立消费者决定质量和全过程质量的教育质量观,注重通过教育的各个环节以及教育的多种质量特性满足学生、家长、政府、社会对教育的不同要求,有效地提高教育质量。

参考文献

- [1] 托斯坦·胡森. 论教育质量 [J]. 华东师范大学学报: 教育科学版, 1987 (3); 靳涌韬, 衣庆泳. 教育质量的内涵和衡量标准探微 [J]. 大连大学学报, 2003 (5); 王敏. 教育质量的内涵及衡量标准新探 [J]. 东北师大学报: 哲学社会科学版, 2000 (2); 王全林. 教学成果评价与教育质量标准初探 [J]. 高等师范教育研究, 2000 (1); 张济生. “教育质量”内涵的新认识. 重庆大学学报: 社会科学版, 2002 (5).
- [2] 国家质量技术监督局. 中华人民共和国国家标准: 质量管理体系标准 [Z]. 北京: 中国标准出版社, 2001: 8, 11-12.
- [3] 程凤春, 洪成文. 90 年代西方教育管理的全面质量管理思想 [J]. 比较教育研究, 2000 (7).
- [4] Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Kogan Page Limited, 1993: 28.
- [5] Kaufman, Roger and Zahn, Douglas. *Quality Management Plus: The Continuous Improvement of Education* [M]. Corwin Press Inc., 1993: 23.
- [6] R. M. 加涅. 教学设计原理 [M]. 上海: 华东师范大学出版社, 1999: 3.
- [7] [8] 刘瑞. 质量管理和质量保证国际标准实施指南 [M]. 北京: 中国标准出版社, 1995: 51, 50-51.
- [9] [10] 刘若. 当代教学管理引论 [M]. 北京: 教育科学出版社, 1997: 362, 363.

(程凤春系北京师范大学教育学部教授、博士、博士生导师,
北京师范大学附属实验中学党委书记兼副校长)