

CHEA 國際品質原則系列

美國高等教育認可機構國際品質第三原則 ——品質與社會

■ 文／侯永琪·高等教育評鑑中心執行長、輔仁大學教育領導與發展研究所教授
亞太品質網絡副理事長
王力冉·輔仁大學教育領導與發展研究所研究助理

現今在談論高等教育品質保證時，首先會想到大學本身所需肩負的責任，較少直接聯想到品保與社會的關連性。基於此，美國高等教育認可審議會（Council for Higher Education Accreditation, CHEA）邀請「法國共同學習諮詢機構」（Learning Avenue）主任Fabrice Hénard撰寫CHEA準則中的「第三原則」——品質與社會，文中強調高等教育品質的評估方式，必須符合社會需求，增進大眾信心，以維護大眾信任為主要考量。換句話說，高等教育品質保證需要包含機構、國家及國際層面之「社會參與」，並能確保品質保證機構所進行的評鑑方式、步驟及結果可以得到社會認同，進而支持它。

高等教育的第三任務： 社會參與及面臨挑戰

長久以來，高等教育機構與社會兩者之間即有一層隱含的關係，也就是社會支持大學自治，例如大學被授予以獨立機構身分營運、自訂學術規範、招收學生、聘請教職員、開設學術課程等。相對地，社會也期待大學可以提供更多公共性的服務。然而，大學發展至今，已將主軸放在兩個核心任務：教育（教與學）及研究。久而久之，大學的發展目標便不再著重公共利益，轉而追求



▲學生參與高教評鑑過程將可促使大學提供更好的教育品質。（王錦河／攝）

的是大學在教育及研究上的聲望及卓越表現，這也導致大學與社會漸行漸遠。而CHEA「第三原則」則指出，大學應重新檢視其原本社會功能，即「第三任務」（Third Mission），以真正符合社會期待（Uvali-Trumbi, 2016）。

英國普利茅斯大學（University of Plymouth）

教授Wendy Purcell在《尋求社會與高教機構自治間的需求及期望》(Balancing the Needs and Expectations of Society with the Autonomy of Higher Education Institutions)一書中提到，高教機構有必要從為了傳遞知識而「追求知識」，轉變為為了文化、經濟及社會的利益而「追求知識」。換句話說，大學在教學或研究的各項活動，需要融入「社會參與」的面向，除了各項文化活動參與及與企業建立合作關係之外，大學更需協助社會在全球化的競爭壓力之下，面對經濟、社會及人口發展的各項挑戰。

● 內部壓力

然而，大學本身也面臨來自內部及外部（尤其是排名）的巨大壓力，這使得其在實踐第三任務的過程中困難重重。首先，大學本身的內部壓力，在於決定那些對大學機構是較有價值的，如資源分配、學術發展重心等。許多大學已將絕大部分的獎勵及資源都挹注至指標性研究項目，而非對社會有利的教學服務。其次，大學相當程度注重學術獎勵及其對聲望提升的影響，因此在學術合作及政策制定時，常常缺少社會參與的面向。

● 外部壓力

在外部壓力方面，大學受到政府經費及企業捐款甚鉅。兩者皆會向大學施壓以執行對其有幫助的研究。另外，學生也可能對大學施以相同的外部壓力，因為他們的角色已逐漸轉變為消費者，要求大學所提供的教育內容、服務及畢業所拿的學位，能有就業市場上的價值。

近年來，學術排名是大學所感受到另外一個最大的外部壓力。雖然這些學術排名僅以教學與研究的少數指標作為排名依據，無法提供大學完整的面貌，但許多大學仍瘋狂追求排名的名次。但目前「社會參與」較無具體量化指標，並不被大

多數的大學排名納入排名的指標之一。

品質保證對第三任務的檢核

——建立社會大眾信任

品質保證時常被視為用來檢證高教資源投入及績效展現的重要工具之一。從落實高教第三任務的角度來看，品質保證的主要目的是了解大學如何實踐其社會責任，並有效地評估其具體成果。然而，現今評估大學社會參與的標準仍是相當模糊的，尚未有全國性討論，也極少納入雇主及學生的意見。是故，品保機構也只能由大學零星的課程中，檢核其社會參與程度，至於是否能夠符合社會需求，並不在評估的範圍之中。

另一方面，許多大學也未在內部品保系統中納入社會參與，使得品質保證逐漸失去了大眾的信任。因此，為了建立社會大眾的信任，品保機構首要進行的是提供社會大眾大學辦學成果的相關訊息，以及增進評估過程的透明度。現今，國際上普遍要求品保機構公開他們審查的結果及評量過程以讓社會大眾了解，並提供大學表現的相關訊息，其中包含品保機構的全面性報告及摘要型報告。

根據Bach等人(2014)的研究，全面性報告為詳盡的審核報告，記載特定外部品保審核程序的完整分析結果，篇幅不但冗長，且內容鉅細靡遺，常常使用艱澀字彙，其主要目的是搜集大學反饋，協助政府作為未來政策參考。因此，這樣的報告對學生及一般家長來說閱讀不易。相反地，摘要型報告則易懂且篇幅較短，是屬於描述性或綱要性報告。未來品保機構如欲增加報告的能見度，應以易懂的摘要型報告提供社會大眾，如學生、家長、勞工雇主及媒體等有關高教機構表現的正確訊息。

此外，品保機構也應同時訂定一套與社會雙向

溝通的策略，以提升其報告的反饋效果及對社會影響的程度，讓大眾知道他們的存在，以能獲得社會認可，如品保機構可以舉辦說明會或駐點在校園。大學本身也應在學校官網上公布這些報告。

● 改善大學與其所處環境之間的相互了解

大學與其所在城市之間的關係相當重要，因為彼此間的信任是建立在實體的成果和積極的態度之上。

大學應關心社會議題並能回覆大眾需求，相對地，品質保證的重點也須由強調教育資源和過程，轉為著重在整合大眾所關心事務之品質上。Eckel與Couturier（2006）即提到，大學「需要直接表達對公共議題的看法，來顯示大學不僅了解這些公共議題，也能提出有效的解決方法」。公共議題並無法完全影響大學校務方向及策略，但若大學能對社會的勞動力發展及勞工訓練提供明確的協助及增進其社會價值，高等教育整體的貢獻會更為完整。換句話說，大學應從能在「知識創造及傳播」上做些什麼的態度，轉變為能為社會大眾貢獻什麼。

● 納入學生及企業雇主在品質保證中扮演的角色

社會大眾應積極參與高教評鑑過程，其中包含學生及企業雇主。不可否認的是，學生目前是高教利害關係人中的大多數，最能提供第一手觀察結果給予品保機構；學生的親身體驗也可預見其他利害關係人可能沒看到的問題；另外，學生多樣的觀點也可對評鑑提出較好的建議，讓評鑑內容可涵蓋更廣的品質面向。從長期來看，學生參與可促使大學提供更好的學習成果及教育品質。對學生和品保機構來說，他們共同關切的都是高



▲大學瘋狂追求排名，評鑑結果受到的社會關注相對薄弱。（陳秉宏／攝）

等教育品質確保，特別是在大學內部品保機制的建立過程。

因此，若學生能被納入大學評鑑委員會的成員之一，雖然他們缺乏學術經驗或對高教機構的組織運作不熟悉，但可令大學直接了解他們所期待的高品質教育機構的樣貌為何。

企業雇主是能對高教品質有所貢獻的另一群利害關係人。他們的參與可使大學著重在學生就業力的提升，確保學生所學技能與產業息息相關，大學也可更了解企業雇主對整體勞動市場的看法。大學若能與企業合作，學生將會有更多實習機會，並增進其市場實務經驗與所需專業資歷。因此，企業雇主在品質保證參與過程裡，最重要的是將其納入在大學課程設計、審核、評量及監督之中，以真正確保學生在學校所學的技能，而且能在畢業後被勞動市場及相關產業所認可。

● 朝國際共識的品保邁進——納入第三任務

品質保證朝國際化發展是必然趨勢，而將「社會參與」納入品質保證系統之中，已是國際共識。現今，品保機構之間必須共同合作，以建立一套能獲得國際社會大眾信任的機制。Bachman與Inkpen（2011）即提出四項可行方式：

1.立法：以立法的方式將大學「社會參與」列

為辦學目的之一，並納入評鑑的重要項目。透過法律的力量讓大學及品質保證機構所需承擔之社會使命公諸於大眾，並獲國際認可。

2. **認證**：建立國際標準、指標或標竿，並強調所有高等教育利害相關人對於品質保證的投入與大學實踐「社會參與」二者是息息相關的。
3. **名聲**：品質保證過程必須透明化，而且評鑑結果應使社會大眾易於閱讀、了解，以提升品質保證機構的社會影響力及整體聲譽。
4. **社會標準、架構與程序**：社會的標準、架構及程序的建立，「可對個體個別行為產生集體控制之效果」。經由整個社會大眾的共同監督，品質保證可增進效能及國際社會的信任。

現今，國際社會對於品質保證的內容及程序已有一定的共識，但也認為準則、標準和執行過程仍需更多討論，以符合社會大眾期待（Bollaert, 2014）。其次，在建立一個國際「社會參與」的品保架構時，國家和機構的多樣性仍需被尊重，以獲得社會大眾認同及信任。

改善溝通模式 讓大眾了解品保效能

為了能落實「社會參與」的評鑑，品保機構須改善它與整個社會，不論是學生、雇主或其他利益關係者的溝通模式。因為現在大部分品保機構所傳遞的高等教育訊息相當複雜，使得社會對高教品質概念的理解有一定困難，最後造成社會信任的低落。

過去幾年來，品保機構與社會溝通的模式已改善許多，但與社會的連結仍有落差，如社會大眾對品保的效能仍不清楚，他們似乎只認可國際知名大學。另外，品保受到社會關注遠遠比不上為媒體大肆報導的國際排名。大學的行銷策略也不以品保作為訴求，而是以大學自身的品牌或排名來展現其品質的優越。雖然企業雇主及學生已逐漸參與品保過程，但其影響力仍有限。在許多國家，企業雇主及學生在品保的角色是相當微不足道的，主要因為品質保證仍是由學術同儕所掌控，他們將焦點侷限於品質的某些面向，而非整體社會所關注的議題。

總而言之，品保機構仍須回應社會需求，改進品保方式，增進品保效能，以真正贏得所有高教利害關係人的信任及尊敬。🌟

◎ 參考文獻

- Bach, T., Dragojevic, D., Findlay, P., Hering, S., Lauri, L., Lynch, O., Olcen, Z., & Udam, U. (2014). *Transparency of European higher education through public quality assurance reports- Final report of the project*. Brussels, Belgium: European Association for Quality Assurance in Higher Education. Retrieved from: <http://www.enqa.eu/indirme/papers-and-reports/occasional-papers/Transparency%20of%20European%20higher%20education%20through%20public%20quality%20assurance%20reports%20%28EQArep%29.pdf>
- Bachman, R., & Inkpen, A. C. (2011). Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*, 32(2), 281-301.
- Bollaert, L. (2014). Quality assurance in Europe (2005-2015): From internal and institutional to external and international. *Journal of the European Higher Education Area*, 3. Retrieved from http://ecahe.eu/assets/uploads/2014/10/bollaert_v01.pdf
- Eckel, D., & Couturier, L. (2006). *Toward higher ground: Reclaiming public confidence in a competitive environment*. Washington, D.C.: American Council on Education. Retrieved from <http://www.oecd.org/site/eduimhe08/41218043.pdf>
- Uvali-Trumbi, S. (ed.). (2016). *The CIQG international quality principles: Toward a shared understanding of quality*. Washington, D.C.: CHEA.