

外部評鑑機構與 受評大學的微妙關係

文／許媛翔
圖／馬婉馨



香港聯校素質檢討委員會行政總監黃慧心女士(如圖)，今(2007)年6月應財團法人高等教育評鑑中心之邀，來臺參加「高等教育績效責任國際學術研討會」，並發表精彩演講。以下為演說重點——

過 去的十到二十年之間，高等教育採用外部品質保證的概念，已獲得世界各國廣大的接受度。在亞太地區，過去十年日本、韓國、馬來西亞、澳洲等國的高教品質保證制度逐漸成熟。在歐洲，自1980年代起，西歐各國的品質保證機構也十分健全。

外部品質保證機構近年之所以會在各地成立，其重要信念為高等教育學府必須為

他們的工作擔負責任，他們有義務向核發經費的政府單位，以及向納稅人負責。

外部評鑑 提升學校品質

一般來說，外部評審機構的設立，是為了因應以下狀況：

- 當高等教育系統快速成長，導致對教育或課程品質良莠的疑慮。
- 當現存高教學府透過升格改制，快速成

長，導致對教育品質良莠的疑慮。

- 當私立學府或以營利為目的的學府增長，導致資源有限、經驗不足、以營利為考量等因素，會直接影響教育品質。
- 當某些新穎評鑑指標被建立，會直接要求某些學校受評。
- 當學府必須提出品質保證的證據，以使其系所或畢業生獲得海外學府的認可，或使其系所獲得專業學術機構的認可。
- 當海外其他國家於核准遠距教學合作前，提出品質保證的證據。

外部品質保證除了對社會大眾及關係人等負擔責任之外，另一重大意義為協助各大學校院提升與增強自校的品質。而如何使得各校的品質提升得以奏效，一個外部評審機構的角色、其運作模式，及其與各受評學校的關係，顯得格外重要。

評鑑機構與大學關係 攸關大學績效責任

高等教育績效責任的成功，在某個程度涉及到兩個層面：首先要看該品質保證機制如何運作，另一方面要看各大學如何參與或應付整個評鑑過程。自從有了外部評審機構之後，一種新的關係即誕生，也就是外部評審機構與受評大學之間的微妙關係。

坊間形容「外部評審機構」所扮演的角色很多，包括擔任調整者、判決者，或是與大學之間的合夥人，共同促進改善。兩者之間的關係，有時被視為一種單向的、專橫的關係，但在另一些時候則被視為雙向的、共同參與性的、有互動的關係。

一個外部評審機構和一所大學之間，必須存在著相互參與的良好互動關係，並且有通暢的雙向溝通管道，方可建立一個成熟並有先進性的品質保證制度。

而外部評審機構與大學之間的關係是好是壞，則決定於以下因素：評審機構與大學兩者的態度、評審機構的角色、確保品質保證之過程所採用的性質、受評大學之發展狀態，與評審機構之發展狀態。

維持單向關係 未必全然有利受評大學

品質保證系統發展的初期，比較可能採用的是「認可制」(accreditation)。評審機構會發表一個裁決，通常會牽涉到一個「有或沒有」(yes or no)的決定，有時也會明訂認可的期限，或是認可的條件。在以上情形之下，評審機構所扮演的角色為判決者。

當扮演一個判決者時，評審機構的工作是向社會大眾(包括學生、家長，及其他關係人)提出品質的特性。這個品質的特性可能是品質門檻的最低標準、或由評審機構所斷定的品質程度、或由政府單位所斷定的品質程度。而「認可制」代表該受評學校有達到門檻，而透過這樣的過程則達成績效責任的目的。

在這個階段，評審機構除了扮演判決者之外，也同時扮演保衛者，必須教育整個高教系統評鑑制度的功能、過程，及規定。尤其是必須教育那些新加入評鑑制度的學校。更重要的是，評審機構必須極力的說服所有大學及社會大眾，外部品質保證的必要性為何、優勢為何。

而另一方面，高教學府身為受評單位及認可制度所針對的對象，必須以了解評鑑制度及其要求、依從評鑑之相關規定當作回應，而從中尋求身為受評單位的最佳結果。在單向關係的情況之下，存在著由上而下的關係，而大學往往是處於下位，由評審機構擔任判決者、教育者，及培育者的多重角色。

倘若兩者之間持續維持著由上而下的單向關係，有些明顯的不利條件可能會發生：

- 大學會為了過於投入或憂慮評鑑結果，而變得過份依從。
- 大學不願意公開某些資料，尤其是弱項。
- 大學會自我防禦，導致雙方敵對的關係。
- 大學會自我防禦，導致無法接受建設性的建言。
- 大學不願將經歷評鑑流程後的建議或回應提供給評審機構，作為未來改善流程的參考。

因此，即使可以透過認證大學確實達到品質，而實現績效責任的目的，但是在過程中，並不見得獲得最好的結果。

啟動雙向關係 大學更樂於自我改善

我們相信，若是外部評審機構與受評大學之間的關係是雙向的，這會是一個更加健全、更加有動力的關係，且對雙方都有益。即使有某個受評學校新加入認可制度時，也不需要以上而下的態度對待，反而應該鼓勵該校採取更主動、更積極、更具接納性的態度，而評審機構則採用雙向的對話管道。

當雙方都以正面的態度面對評鑑制度時，整個認可制度會產生煥然一新的狀況：

- 自我評鑑時，受評大學不僅只需提供書面資料及數據來應付評鑑規定，反而得以檢視自校的強弱點，並加以改善。
- 進行評鑑時，受評大學可受邀替自校的品質及標準提出正當說明，也藉此推銷自己至社會大眾。
- 評審機構提供外部基準點供參考，因此評審機構不僅是評判該受評大學，而是促進該大學以外部基準點衡量自校的強弱點，與其他學校相互比較。
- 評審機構在評審過程中邀請外來委員，因此評審機構不僅是評鑑，而是提供一個平台讓受評大學有機會與同儕及其他學術先進進行互動式會談。
- 受評大學不僅只是依從嚴謹的規定，而是有機會自我檢視，並以積極的態度來面對被提出的弱點。

外部評鑑機構應扮演 「促進者」角色

若是各大學對於品質應付出最終的責任，那麼最佳的狀況則是由評審機構擔任促進者，讓各大學在維護品質及向社會大眾負責時，扮演更有份量的角色。在此雙方皆採用正面態度的狀況下，評審機構只需提供推動力，而各受評大學則是朝著績效責任邁進，發展出自我提升、確保品質、維護品質的機制，並進而向社會大眾展現這些優勢。

