

大學如何與利益關係人對話

駐洛杉磯辦事處教育組

與主要利益關係人（key stakeholders）進行的公開討論，是任何大學進行規劃和改革過程中的一個強大、令人振奮和必要的部分，因為除了學生、教職員外，其他諸如校友、社區群體、工商業界及政府機構都有關連，都是高等教育機構的利益關係人。

對僅有一所大學存在的小型發展中國家或偏鄉區域來說，所有利益關係人的成功或失敗，繫於該所大學是否能積極為國家或社區培育及充實人力資源或改善社會及經濟條件。在某種程度上，所有這些利益相關者群體正在或將會受到大學目前所為和所產出成果的影響。此外，正如發展中國家的情況，這些利益關係人支持著大學完成該國人力資源培育需求的政府交付任務，因此大學也應聽取並儘可能納入利益關係人各方的意見。

大學與它的利益關係人的互動通常可就學校截至目前的發展成果及未來的計畫等主題對話，並詢問他們對上述二者的意見看法，後者尤其重要，然後，利益相關人的反饋可以適當地納入變更管理流程。

本文作者、也是澳洲南昆士蘭大學前學術副校長 Nita Temmerman 表示，大學與其利益關係焦點團體（包括在學學生、剛踏出校園的畢業生、校友團體、教職員、工商業界、專業團體或社區團體，以及管轄國立大學的政府單位等）的溝通，可以把問題濃縮在一句話「大學需要改進之處為何？」以她的經驗，這類討論非常具有深度，並加強了發展中國家對其國立大學存在的高度期望，那就是期待對其公民的生活產生真正的、建設性的影響。

儘管與不同團體對談，但不約而同提出與大學未來發展至關緊要的關切點如下：

- 一、教學品質。
- 二、提供的資源、技術和教學設備的品質。
- 三、設計課程和教學人員的素質。
- 四、招收學生的品質。
- 五、畢業學生的素質。

對學生而言，學生最關心的是教育人員的素質及師生間教與學的經驗，他們希望授課師資能博學專業，而且能以吸引人和激勵的方式

來傳授最新且不會與真實世界脫節的內容。

學校的教職員最關注的是招收學生的品質，他們希望招收來的學生至少不低於其他大學學生的水準和素質，並具備大學的學術要求條件。

工商業界和社區團體最關心的部份，除了強調教學的品質非常重要，也特別提醒課程必須定期檢討，確保符合現代的需求，並呼籲畢業後的工作技能和在校學習的知識相結合，提供學生多樣性以工作為基礎的學習機會。

至於對政府部門的官員來說，以上 5 大關切點皆是同等重要和相互關連的。當然，站在國家的立場上，最主要的還是期望大學能肩負起為國家培育領導人才、充實國家的人力資源的責任，並發揮自身強大的作用，協助國家一起面對世界的挑戰。

Temmerman 認為，對這樣一個必要的組織過程的積極回應會導致運營層面發生真正的變化，顯示出真正的領導力。在大多數情況下，這樣的對話會讓各利益關係人真誠地提出支持該大學持續改進和致力於真正人類、社會和經濟狀況的改變。

譯稿人：吳迪珣

資料來源：2018 年 4 月 10 日，世界大學報導

The importance of listening to university stakeholders

<http://www.universityworldnews.com/article.php?story=20180410151237739>