

質量與創新：高教的瓶頸 2015年2月23日信報

近20年來，兩岸三地新舊大學快速膨脹，新的大學相繼籌建成立，許多醫學、財經、技術學院也都在一夜之間改制、擴充或整併為綜合性大學。在不少人的眼中，規模和名稱成了衡量大學的標準。高等教育存在了各式各樣的問題，但是沒有太多人關心高教質量，也罕有聚焦探討「心件」文化，倒有很多人鼓吹科技創新、社會創新。捨近求遠，這到底是怎麼一回事？

質量

品管的概念起源於上世紀40年代，AT&T應用統計控制技術取得成效；美國軍方在二戰後，將其發揚光大，制定了質量管理的程序；50年代，「戴明十四法」由物理學者Deming提出，從而成為質量管理的基本準則；並在美國軍方設定「質量保證」的基礎上，朱蘭和費根堡姆引入全面質量管理的概念，認為質量活動必須覆蓋「所有」的職能部門。日本企業普遍接受戴明、朱蘭和費根堡姆的質量管理理論，全面實踐質量控制（Total Quality Management），汽車、電子產品、...等質量因而大大提高，行銷全球，歷時不衰。

質量是全球性、無止境的論題。近年來，品管的含義豐富又不斷擴展，從產品質量延伸到服務質量，從製造推廣到服務、醫療護理、資訊及高等教育界。產品質量及服務品質不僅顯示企業的專業水平和信譽，還突出了創新的科技，甚至國家管理機制以及社會現代化的程度。通稱的accountability被翻譯為問責，是品管實踐的濫觴；accountability 強調行事負責，無論垂直或者是平行單位或個體，人人有責。可惜accountability 常被濫用，問責者必須遵守行事規範，就事論事，否則問者要先被責。

大學排名評比

20多年前，大學排名評比-做為質量認可的一個標準-促進了全球高等教育的現代化。大學如果只重視排名序列，當然不好；可是，如果完全不重視，那也一定有問題。

當今國際上有QS，THE和ARWU三種被廣泛認可的大學排名，每一種質量評比都涵蓋了多種教研的綜合指標。不同排名序列容有差距，常見某些大學正飄飄然誇耀於最新的排名結果，卻不料另一類的排名結果卻不甚理想。除非十分優秀，少有大學能夠保證在以上三種排名中都同列前位、穩定不變。

全球有53所大學在以上三種排名上，皆列入前百；所以，這53所出色的大學可以算是品質堅固的（robust）第一級大學。這53所第一級大學裏，美國佔了28所，如前文所述，美國高等教育的卓越成就並非巧合。仔細分析，美國有28，45及52所大學分別在QS，THE和ARWU三種最近期的排名中列入世界前百；甚至有11，15及16所大學分別在這三種排名中列入世界前20。

放眼港台，至今尚無任何一所大學在以上三種排名中同時列入世界前百，甚至沒有一所大學同列世界前 150。換句話說，我們常以某些高排名的大學而感到自豪，卻忽略了，包括香港在內的兩岸三地，至今尚無第一級的大學。

以小見大

我應中國質量監督檢驗檢疫總局的邀請，於2014年9月在北京舉行的首屆中國質量大會上，以「質量與創新」為題，發表主題演講。大會是國家級重點會議，總理李克強親自出席，作了提升中國質量的訴求與創新的論述，展示出決心與遠見。其他主題演講者包括中國工程院院長周濟以及美國前商務部長卡洛斯·古鐵雷斯。來自全球40多個國家的企業高層代表、國務院及各省市質量部委領導、以及國內企業主管等700餘名海內外專家出席大會。

由於出席者的特殊級別，選址人民大會堂舉行，進出警護森嚴。然而，我準備的PowerPoint在演講當頭，因為現場設備一再出狀況以及支援人員的輕忽，以至未能在演講中發揮預設的功能。我以圖表顯示“百年來的世界，每一次質量的更上層樓都是創新，而每一次的創新都涵蓋了前一次的質量標準”的重要概念，因而無法顯現。

失之東隅，收之桑榆，我正好乘此機會，在演講中具體指出，在此中國重視的全國質量大會，當著各國專家雲集於人民大會堂金字大廳之上，居然電腦展示螢幕閃爍不定、人員操作失誤，如此因小失大，為質量做了壞的示範，恰好為我對質量的評論做了好的詮注：質量是创新的前提。我順便以高教、能源安全為例，說明唯有在產品安全可靠的前提之下，創新才有意義。

質量的重視一定要從基礎做起。質量文化的建立值得優先重視。千里之行始於足下，沒有質量，就沒條件談創新，沒有創新，也難以提升質量。大學談創新，還是少講空泛的大道理，把正事交到專家的手裏，先由提升教研質量做起。