

高等教育機構內部品質文化提升

■ 文／池俊吉·高等教育評鑑中心副研究員

聯合國教科文組織（UNESCO）高等教育主任Peter Wells在APQN年度國際研討會主題為「亞太地區的品質保證：洞悉未來（Quality Assurance in Asia Pacific Region: Insight into the Future）」，針對UNESCO所提出「教育2030行動框架」欲通過終身學習增加或擴大教育機會，保證全納與公平之教育品質與提升高等教育機構內部品質文化進行專題演講，本文摘錄其部分內容，並加以延伸論述。

教育2030七大目標展現未來之全球教育藍圖

「教育2030行動框架」清楚的展現出未來全球教育的藍圖，鼓勵各國政府根據教育優先、國家發展戰略及計畫、制度和資源可利用性，將全球教育目標轉化為可實現的國家目標。2030行動框架共有七項目標，包括：(1)確保所有青少年能完成免費、公平及優質的中小學教育，並獲致學習成效；(2)確保所有兒童能接受具品質的早期兒童發展、照顧及學前教育，從而為初等教育做好準備；(3)確保所有人負擔得起優質的職業技術教育和高等教育；(4)全面增加擁有相關技能的人員數量，包括為就業、取得像樣的工作及創業的技術與職業技能；(5)消除教育上的性別差異，確保身障者、原

表一 品質保證的層級與焦點表

品質保證層級	焦點
全球 / 區域	共同的標準與程序 一致性 (Harmonization)
國家	外部評鑑 符應性 (Compliance)
機構	品質的內部文化

住民和弱勢兒童等弱勢群體享有平等接受各層次教育和職業培訓的機會；(6)確保所有青年人和絕大多數成年人具備讀寫和計算能力；(7)確保所有學習者獲得可促進永續發展的必要知識與技能，包括藉由教育來為生活方式、人權、性別平等、促進和平和非暴力文化、國際公民、和欣賞文化多樣性的永續發展做出貢獻（UNESCO, 2016）。

為了實現「教育2030行動框架」的目標，需要全球各個國家、區域的認同與參與，包括促進有效的合作關係、改善各國教育政策和合作方式、確保全民接受公平、全納和高品質的教育；籌劃資源，保證教育經費的充足；監督、落實並審查所有教育目標的指標。簡言之，其重點有五面向如下：(1)強調是所有國家都需一起努力的全球性議題；(2)確保所有人的終身學習機會；(3)重視公平、全納與性別平等；(4)重視有效學習；(5)重視學習與成果的關聯性。

高等教育扮演的角色

「教育2030行動框架」第3項「確保所有人負擔得起優質的職業技術教育和高等教育」與第7項「確保所有學習者獲得可促進永續發展的

必要知識和技能」和高等教育品質直接相關，UNESCO期許高等教育在此一新的全球發展議程中扮演著一個重要、多工的角色，此新議程希望藉由重視教育、健康、社會保障、就業機會、氣候變化和環境永續等社會需求來解決貧困，以上這些領域皆反映在17個永續發展的目標（Sustainable Development Goals, SDGs）。

高等教育能提供優質的人力資源與知識來解決與永續發展相關的複雜挑戰，並藉由教師培育與教育研究功能來扮演教育體系的柱石。此外，高等教育機構的強項在於跨領域的教學與研究，能發展對全球新興區域問題的創新解決方案。

為了實現永續發展目標，高等教育必須進行系統和體制變革，以確保在擴張的過程中，高等教育品質沒有被犧牲，並處於高水平。

高等教育現今面臨的挑戰

高等教育在教育2030行動框架中被賦予重任，但高等教育也有其因應此一行動所需面對與解決的挑戰，包括：(1)急速擴充的入學人數；(2)高等教育需求增加；(3)學生移動性的增加；(4)大眾化的高等教育；(5)高等教育學習的國際化；(6)多元的教育選擇與提供者；(7)運用新科技在教學與學習。

可以想見的是全納性的教育目標與理念，重點是受教權的確保，在12年的中小學義務教育是可行也是必要的，但套用在過去非全納性而是選擇性的高等教育中就必須思考可行性與成本。再者，高等教育提供者及提供方式的多元化，是否能相對應的提供可被信賴的教育品質，以確保學習成效，亦是值得關注的。

因此，UNESCO希望各國制定學習品質評鑑體系，保證教育評鑑過程和結果的有效性；教育部門必須有明確相關的學習成果指標，並將其作為教

學和學習過程的一部分來持續地評估。品質教育應保證受教育者的技能、價值觀、人生觀及知識體系的發展，使他們能有健康和充實的生活，能在工作與生活中做出明智的選擇，並能應對國內和全球的生存挑戰。各國還需要關注教育品質和創新，加強科學、技術、工程和數學（STEM）等學科的發展。

高等教育品質保證的意涵

品質保證是持續不斷的評估、監控和提升高等教育機構及其系所學程品質的過程。品質保證有四個基本角色或目的，包括績效責任、控制、符應與改善。從全球化的品質保證來看，品保可以分成三個層級各有不同的焦點，如表一所示。

品質保證又可以分成內部品質保證（internal quality assurance, IQA）與外部品質保證（external quality assurance, EQA）。最大的分野就是內部品質保證是由高等教育機構內部自行推動，外部品質保證通常由國家機構執行，有時與專業機構或私人品保機構一起執行。

外部品質保證基於外部趨力，依據外在認證或認可要求，由高等教育機構之外的獨立第三者機構或團體來執行評鑑活動，以符合績效責任或符應政府政策需求為目的，由於被動接受品保，通常不易激勵學校改善其教與學的品質，而多以能過關的心態來面對，不願意承擔風險來依據自身情況來進行調整與創新。

內部品質保證係指高等教育機構基於自主趨力，發揮自我反省與自我批判的能力，由自身或其指定的團體所規劃與執行的內部評鑑活動，範圍可以是機構、學程、治理、教師、課程、研究等，目的在於建立自我管制機制以改進自身品質，通常包括：(1)學程（內容、授課方式、學習資源、認可程序等）監督與評估；(2)教學的品質；(3)學生學習成效的評估；(4)資訊與文件系統；(5)

表二 理想型 (ideal-type) 品質文化

		團體凝聚力	
		強	弱
外在規範	強	回應式 (responsive) 品質文化：由外在需求驅動，結合績效責任與改進，有時缺乏自主權與控制力	符應式 (reactive) 品質文化：由獎懲驅動，任務導向，改進有疑慮，順從與不情願
	弱	再生式 (regenerative) 品質文化：內部驅動，員工信念強，廣泛，實驗的，不一定能完全符應外在需求	再製的 (reproductive) 品質文化：希望極小化外部因素影響，焦點放在子單位，機構缺乏透明度，重視個人的專業

對學術界與業界需求的回應；(6)有效性與資源；(7)內部品保的架構、政策、過程與工具。

內部品質保證與品保文化

內部品質保證在實務上並不是一個很有效的控制機制，它只能確認各項作為是否與規範相符，但實務上卻不一定能達成，就如同內部品保可以確認教師的授課大綱是否依學校規範完成，但無法確保教師會依據授課大綱授課與評量。控制與制度化不是內部品保的主要目的，內部品保的重點在引出品保關係人的投入與參與，且品保過程重視創新、發展與改善。

高等教育機構內部品保在確保改善方面，在實務經驗中較外部品保更有效，因為內部人員一定比外部人員了解機構的問題與需改善之處，但必須要是內部互動關係人 (stakeholders) 都願意改善，充分參與，這也是品保文化 (quality culture) 能在內部品質保證過程中發揮提升參與動能與意願的功用。

文化如果運用在機構中被認知為機構所擁有的某種物質 (something) 或組織本身 (Alvesson & Berg, 1992)。這兩者的區別在於一個是外加的要素，一個是組成組織的要素。差別在於沒有文化就不能成為組織，還是組織可以沒有文化也可以存在之別。

Harvey & Stensaker (2008) 發展了一個理想型的品

質文化類別表，理想型的意思就是一種簡單的分類，但實務上機構品質文化可能不一定專屬於某一類。他們依據對組織的凝聚力和制約於外在規範的強弱程度分成四種品質文化類型，如表二所示，提供高等教育機構對於自身品質文化的思考參酌。

若套用到臺灣目前高等教育機構內部品質文化的現況，已經從符應式、回應式的品保文化轉成再生式的品保文化，強調以內部趨力為主、外部趨力為輔的作法來讓機構自我提升與進步。

高等教育急速擴張與高等教育品質的思考

全球高等教育持續擴張與吸納更多的教育提供者，提供方式也隨著高等教育需求者的要求而有不同的設計，例如線上教學、遠距教學、跨國雙聯學制、各類學分班等，持續提供與達成「教育2030框架」的願景，但增加接受高等教育的機會不等同就能有在職場競爭的能力與學習成效，這也是在全納性教育永續發展中需被重視的。

就如同教育2030的核心概念追求全納所有人的優質教育、全面性的教育改革外，整體性教育成效與學習成果的檢視、評鑑與反省機制、證據本位的教育改革機制也是重點，都說明了「教育2030框架」希望的教育永續發展不只是希望所有人都能接受高等教育，而是有品質且能提升人類全體福祉的高等教育。🌱

◎參考文獻

- Alvesson, M., & Berg, P. O. (1992). *Corporate culture and organizational symbolism*. New York, NY: Walter de Gruyter.
- Harvey, L., & Stensaker, B. (2008). Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education*, 43(4), 427-442.
- UNESCO (2016). *Unpacking sustainable development goal 4 education 2030 guide*. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246300>
- UNESCO (2018). *Quality and employability in higher education: Viewing internal quality assurance as a lever for change*. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366688q>