

澳洲高等教育品質與標準署 （TEQSA）之品質保證機制簡介

■ 文／周華琪・高等教育評鑑中心助理研究員

澳洲高等教育品質與標準署（Tertiary Education Quality and Standards Agency, TEQSA）於2011年由澳洲政府成立，其目的主要在透過適當的、且能反映風險的監管方式，來確保高等教育提供者（higher education providers）的品質，以維護學生權益和澳洲高等教育部門的聲譽（TEQSA, 2018a）。依據2011年所通過暱稱為「TEQSA法」的《高等教育品質與標準署法》（Tertiary Education Quality and Standard Agency Act），即明定了TEQSA作為一個品保機構所應盡的責任（TEQSA, 2018a）：

- 將受監管實體註冊為高等教育機構，並對其課程進行認可。
- 進行符合與否及品質評量。
- 對非屬自評之高等教育提供者發展之課程進行重新認可評估。
- 就與高等教育機構的品質和監管相關事宜向教育部長提供意見與建議。
- 與其他國家之類似機構合作。
- 收集、分析、解釋和宣傳與高等教育品質保證實務及品質改進有關之資訊。

TEQSA法之規範與內容

TEQSA法案共包含12個部分（Australian

Government, 2011）：1.概論（Introduction）；2.基本規範原則（Basic principles for regulation）；3註冊（Registration）；4.課程認可（Accreditation of courses of study）；5.高等教育標準架構（Higher Education Standards Framework）；6.調查權力（Investigation powers）；7.執行（Enforcement）；8.高等教育品質與標準署（Tertiary Education Quality and Standard Agency）；9.高等教育標準小組（Higher Education Standards Panel）；10.行政法律事務（Administrative law matters）；11.國家高等教育提供者註冊局（National Register of Higher Education Providers）；12.其他（Miscellaneous）。如前所述，在TEQSA法案中，主要說明了TEQSA機構的性質、權力及處理高等教育品質保證相關內容，包括要申請成為高等教育提供者及更新註冊的相關規定、學位課程認可之申請與執行內容、高等教育標準架構之規定，以及關於TEQSA本身相關職權等之說明。依據TEQSA法案，澳洲政府亦制定了更詳盡的「高等教育標準架構」（Higher Education Standards Framework, HESF）、「澳洲高等教育品質與標準署（資訊）指引」（The Tertiary Education Quality and Standards Agency〔Information〕Guidelines）、收費辦法及註冊指引等文書，使澳洲高等教育品保機制更為完善。

以「標準及風險為基礎」之品保架構

「TEQSA法」將TEQSA設置為澳洲唯一的國家級高等教育品質保證和監管機構，而TEQSA則採用以「標準為基礎」(standards-based)及以「風險為基礎」(risk-based)的模式來確保澳洲高等教育的品質。在以「標準為基礎」方面，TEQSA的執行依據為澳洲高等教育標準架構(HESF)，而在以「風險為基礎」方面，TEQSA則設計了「風險評估架構」(Risk Assessment Framework, RAF)。首先在以「標準為基礎」方面，TEQSA會根據澳洲高等教育標準架構中的標準規定，來評定高等教育提供者的表現。這些標準是由澳洲教育部長根據高等教育標準小組的意見所決定的，而該專家小組在提供意見前，會廣泛諮詢高等教育界的意見(TEQSA, 2018c)。依據規定，所有希望在澳洲境內或境外開設澳洲高等教育課程的校院，皆必須向TEQSA申請註冊，在首次註冊後，必須至少每7年向TEQSA申請辦理課程的重新註冊(TEQSA, 2018c)。要能獲得TEQSA的註冊或重新註冊資格，高等教育提供者必須證明他們符合或持續符合澳洲高等教育標準架構的標準，目前澳洲政府開放高等教育提供者有課程自評的權力，然並非所有類型的高等教育機構皆可辦理自評。關於澳洲高等教育標準架構及風險評估架構進一步規範內容請參見下方所述。

澳洲高等教育標準架構(HESF)

作為澳洲高等教育基本品質的把關者，澳洲「高等教育標準架構」(HESF)又稱為門檻標準(Threshold Standards)，是依據「TEQSA法」於2011年所制定，並於2015年重新修訂、2017年1月1日正式實施。澳洲高等教育標準架構的設立目的為(TEQSA, 2018b)：

—列出高等教育提供者必備且需持續性符合的

條件，以被TEQSA註冊為澳洲高等教育提供者。這些所列的標準為已註冊的高等教育提供者之監管依據。

- 確保擔任高等教育提供者之門檻標準設立適當，以鞏固和保障高等教育提供者整體的品質和聲譽。
- 建立高等教育提供者營運品質和完整性的基準，使所有的高等教育提供者皆可持續發展卓越和多樣性。
- 提供以下更廣泛的服務：包括學生期待應具有的教育品質經驗、國際比較參考，以及其他相關方面的參考等對於澳洲高等教育的期望之闡述。
- 高等教育提供者可以應用於其高等教育活動之內部管控、品質保證和品質改善的模型框架。

澳洲高等教育標準架構由兩部分組成，A部分為高等教育標準(Standards)，呈現在澳洲提供高等教育的最低可接受要求；B部分則為高等教育提供者的準則(Criteria)，使不同類別的提供者有分類依據，並說明提供者是否可據此進行學位課程的自我認可(TEQSA, 2018b)。

首先在A部分的高等教育標準方面，共分為七大領域(Domain)，分別是領域1：學生參與及成就(Student participation and attainment)；領域2：學習環境；領域3：教學；領域4：研究與研究培訓(Research and research training)；領域5：機構品質保證(Institutional Quality Assurance)；領域6：治理與績效責任(Governance and accountability)，以及領域7：成果展現、資訊和資訊管理(Representation, information and information management)等(Australian Government, 2015)。在領域1「學生參與及成就」方面，主要涵蓋了學生從入學到取得認證資歷的教育相關經驗，其

表一 澳洲高等教育標準架構七大領域與指標

領域	指標
1.學生參與及成就	1.1 入學 1.2 高等教育入學前的學分與採認 (Credit and recognition of prior learning) 1.3 入學輔導與學習歷程 1.4 學習成果與評量 1.5 資歷與證書
2.學習環境	2.1 教學設施與基礎設備 2.2 多元化與平等 (Diversity and equity) 2.3 福祉與安全 2.4 學生申訴與抱怨處理
3.教學	3.1 課程設計 3.2 教職員 3.3 學習資源與教育支持
4.研究與研究培訓	4.1 研究 4.2 研究培訓
5.機構品質保證	5.1 課程批准與認可 5.2 學術和研究誠信 (Integrity) 5.3 監管、檢視與改善 (Monitoring, review and improvement) 5.4 課程傳授與其他
6.治理與績效責任	6.1 企業治理 (Corporate governance) 6.2 企業監管與績效責任 6.3 學術治理
7.成果展現、資訊和資訊管理	7.1 成果展現 7.2 對未來及目前學生提供之資訊 7.3 資訊管理

資料來源：整理自“Higher Education Standards Framework (Threshold Standards)” by Australian Government, 2015.

Retrieved from <https://www.legislation.gov.au/Details/F2015L01639>

標準主要聚焦在學位課程的學習上。領域2「學習環境」側重在高等教育提供者所提供的學習環境之質與量，領域3「教學」與領域4「研究與研究培訓」則是關注高等教育提供者所提供學術活動的適當性，以指導和促進學生的學習，而在研究與研究培訓方面，也能為新知識做出貢獻 (TEQSA, 2018b)）。在領域5「機構品質保證」和領域6「治理與績效責任」方面，則是側重在高等教育提供者為了確保其提供的高等教育品質，及為維持營運的有效治理機制上。在領域7方面，則是高等教育提供者對未來學生和其他人所應提供的資訊，使這些對象有意識的參與其教育經驗，而資訊管理系統則能提供高等教育提供者運作的良好

支援。七大領域之下尚有指標，詳如表一所示。

至於在B部分高等教育提供者的準則方面，澳洲高等教育提供者的分類共分為6類：高等教育提供者、澳洲大學 (Australian University)、澳洲大學學院 (Australian University College)、澳洲專業大學 (Australian University of Specialisation)、海外大學 (Overseas University) 及海外專業大學 (Overseas University of Specialisation)。高等教育提供者的類別事關後續可否取得課程自我評鑑的資格，如取得「澳洲大學」分類者可在「TEQSA法案」下被授與所有課程的自評資格；取得「澳洲大學學院」分類者，TEQSA則可授與已註冊課程的自評資格；取得「澳洲專業大學」分類資格者，TEQSA則僅可就一至兩個教育領域的註冊課程授與其自評資格 (Australian Government, 2015)。

風險評估架構 (RAF)

除了以「標準為基礎」的品保方式外，TEQSA亦建置了風險評估架構，以協助TEQSA能及早發覺高等教育提供者的潛在風險與問題，以強化註冊期間學生就學權益與高等教育聲譽的保護。TEQSA風險評估的主要步驟如下 (TEQSA, 2018e)：

一、風險評估

依據各種來源的資訊與數據蒐集，並考量高等教育提供者的歷史與以往的評估結果，根據風險指標、趨勢及其他相關依據進行風險分析。風險評估的指標主要分為4大項：

- (1)學生：包括學生負擔 (student load)、流失率、在學率等。
- (2)畢業生：包括畢業率、畢業滿意度、畢業後進路等。
- (3)教職員：包括資深學術主管數、學生擔任教職員比例、兼任學術教職員等。

(4)財務活力 (viability) 與永續性：包括學校的財務活力、財務永續性、其他風險等。

二、與高等教育提供者對話

除了因新註冊的高等教育提供者數據不足無法進行風險評估外，TEQSA每年皆會與所有的高等教育提供者分享風險評估。

每個高等教育提供者都可有機會回應其風險評估結果，而這可能會導致風險評估結果的調整。

如果發現了重大風險，TEQSA的專案經理會與高等教育提供者就風險評估進行討論，並提供關於其改善策略與風險控制更多的資訊。

三、後續步驟

風險評估的最後報告結果確定後，會與TEQSA的其他品保流程做結合，風險評估結果可分為5類：

(1)不用動作 (No action)：如果整體上沒有發現重大風險，或者TEQSA已經知道風險、且已有相對的反應（如額外的報告要求），那麼TEQSA將不會對風險評估採取任何行動，但風險評估仍然於每年度更新。

(2)建議 (Recommendation)：TEQSA可能會建議高等教育提供者密切監控已被識別出的風險並／或實施適當的控制或改善策略。風險評估所提出的建議並不會列為註冊時的正式條件。

(3)索取資訊 (Request for information)：TEQSA可要求高等教育提供者提出更多的相關資訊，以便TEQSA確認是否需要採取更多行動。

(4)監管行動 (Regulatory action)：若TEQSA已確認的重大風險的存在，TEQSA可能會採取額外的監管行動，比如即刻進行標準評估，以確保高等教育提供者能符合高等教育標準架構的門檻要求。

(5)作為其他品保項目的考慮依據 (To be considered in scheduled assessment process)：若高等教育提供者已有預定要進行的評估程序（如重新註冊），TEQSA可以指示風險評估中已確定的風險內容將在該預定程序中進一步考慮。

由於風險評估和其衍生的相關資訊具有高度敏感性，因此TEQSA並不會對外公開個別高等教育提供者的相關風險評估文件與報告，僅能在法令規定下向部分政府單位提供其資訊。

綜而言之，TEQSA所採取的高等教育品保機制主要是立基於以標準為基礎，以及反映風險的透明化品保方式上，並且十分重視與高等教育提供者間的夥伴關係，尤其TEQSA所採取的風險評估架構 (RAF) 模式，對於高等教育機構的品質改善提供了有力的支援，值得作為我國未來相關品保機制規劃之具體參考。📖

◎參考文獻

Australian Government (2011). *Tertiary education quality and standard agency act*. Retrieved from <https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00271>

Australian Government (2015). *Higher education standards framework (threshold standards) 2015*. Retrieved from <https://www.legislation.gov.au/Details/F2015L01639>

TEQSA (2018a). *What we do*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/what-we-do>

TEQSA (2018b). *Contextual overview of the HES framework 2015*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/contextual-overview-hes-framework-2015>

TEQSA (2018c). *Our approach to quality assurance and regulation*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/our-approach-quality-assurance-and-regulation>

TEQSA (2018d). *Introduction of risk assessment framework*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/risk-assessment-framework>

TEQSA (2018e). *Risk assessment framework*. Retrieved from <https://www.teqsa.gov.au/latest-news/publications/risk-assessment-framework>