

品質保證與品保機構的未來發展方向

■ 文／池俊吉 · 高等教育評鑑中心副研究員

2015年12月4日高等教育評鑑中心辦理成立十週年國際研討會，邀請美國高等教育認可審議會（Council for Higher Education Accreditation, CHEA）主席Judith Eaton博士進行專題演講，主題為「品質保證機構的未來發展：如何強化品質保證機構的專業角色」（The Future Development of Quality Assurance Agencies: How to Strengthen Professional Role of Quality Assurance Agencies），以下為重點摘要。

高等教育品質保證的美好時光

Eaton主席認為，過去25年是高等教育品質保證發光發熱的時代，品質保證（Quality Assurance）這個評鑑模式被全世界所接受，品質保證機構擁有社會大眾的信賴與支持，品質保證政策與實務成為一種典範學習的對象，也因此，全世界許多品質保證的作法都很類似。

何謂品質保證？係指對學院、大學和學程的外部品質進行訪視，以確認其符合品質規範的門檻並改善品質。有時，認可（Accreditation）也被用來描述這樣的作為。目前多數國家所辦理的高等教育品質保證工作具有以下特性：(1)以國內高等教育機構為主；(2)以標準為本（standard-based）；(3)運用自我評鑑與同儕訪視程序；(4)承諾做到機構自主、學術自由與品質提升；(5)著



▲美國高等教育認可審議會主席Judith Eaton博士。（陳秉宏／攝）

重高等教育學位授予機構；(6)隸屬政府機構或與政府機構有關連。

品質保證的挑戰與改變的基本原則

傳統的品質保證作法面臨了以下三種挑戰：(1)新增的品質評價工具：例如排名（rankings）、標竿化（benchmarking）與資歷架構（qualification frameworks）被高等教育機構或政府單位所運用。(2)越來越多的高等教育機構為了學生或機構利益與需求，向外尋求國際品保機構的認證或認可。(3)藉由區域或國際品質保證網絡的認證來推動高等教育的品質保證工作，近年已漸漸形成趨勢，例如亞太品質註冊平台（Asia Pacific Quality Register, APQR）、歐洲品質保證機構註冊局（European Quality Assurance Register for Higher Education, EQAR）等皆屬之。

品質保證機構改變的基本原則

Eaton主席在其專題演講中指出，品質保證機構改變的基本原則（Changing Fundamentals）共有六項，這些原則係指改變評鑑對象、評估方法、為誰評估及如何做判斷，詳細說明如下：

1. 成果與成效為本：學生學習成效與機構表現

為判斷品質的依據，並將重點置於績效責任的成果面向勝於資源與過程面向。例如：學生成功與否、學生續讀率、畢業率、國際移動力等。

2.透明化是最主要的考量：品保機構如何做決定與為何做這樣的判斷，都必須讓公眾了解與取得資料。

3.保護顧客與消費者，防範不良學校與認可機構的需求：學店與低品質認可機構必須被剔除與找出。

4.擴大認可範圍：傳統高等教育提供者之外的創新提供者，如大規模開放式線上課程（Massive Open Online Courses, MOOCs）與私人企業提供課程等，都可以思考納入。

5.國際化的急切性：各國高等教育機構在學生移動、課程、師資、研究和國際品質對話（例如：國際品質標準、政府在品質保證的角色、學術腐敗）等方面，都面臨著改變的壓力。

6.品質評價的新來源與工具的競爭：排名、標準化與資歷架構等品質評價工具都對傳統品質保證作法帶來衝擊，但這些衝擊或許是品質保證前進的動力。

品保機構著手改變的可行方向

品保機構若要保留傳統推動品質保證實務的方式，但又想回應高等教育環境的變遷與社會的期待，Eaton主席認為必須做到以下幾點：

- 1.修正品保標準：明確說明為成果導向。
- 2.修正訪視方式為證據導向：提供評價品質更多的成果證據。風險導向（Risk-based）的訪視亦是嘗試的方法。
- 3.修正品保焦點：品保機構除了高等教育外，應更關注在學生和社會。
- 4.修正評價方式：與新品保工具的合作或思考如何運用新品保工具來進行品質評價。

5.修正過程：對於表現不佳的高等教育提供者於品質保證機構進入正式品質保證程序前，先進行檢視與認證，通過後再進入正式程序。

6.修正思考模式：承認「品質改進」與「績效責任」取向不是截然二分。

7.更重視創新。

8.鼓勵新的品質保證提供者及運用新的科技（例如數位訪視）。

9.更重視國際化：以國家為基礎的品保方式需轉換為對跨國品質保證的重視，並尋求有效的推動方式。

10.投入研究可增進品質保證機構的價值：組織與分享有效的品保實務，並成為品質保證知識庫，運用現有資料與蒐集相關資料進行高等教育品質分析與研究，由品保機構引領建立國家的、區域的或國際的研究議題。

11.說明品質保證與政府的關係：政府對於品質保證的需求是最重要的，要讓這樣的關係能運作良好，品質保證機構必須能妥善處理政府績效責任與品質保證獨立性的問題。

12.重視高等教育機構的績效責任結果更甚於過程。

13.讓高等教育機構與品質保證機構間對於有效的績效責任有共識。

改變創新 再顯風華

Eaton主席認為，品質保證正進入關鍵的改變期，包括：高等教育的改變與傳統品質保證作法替代方案的出現、進入績效責任受重視的時代、出現新的創新教育提供者、新的品質評價工具與品質保證國際化需求。在這樣的趨勢下，品質保證機構在未來25年若要再顯風華，至少要能具備改變與創新、重視與回應社會的需求，以及強化品質以對應國際學生需要的能力與能量。✿