

英國QAA： 從機構審核轉為機構檢視

■ 文／楊瑩

淡江大學教育政策與領導研究所教授兼所長

英國自1992年廢除高教「雙軌制」(binary system)後，高等教育分別從「教學」與「研究」進行品質的管控，其高等教育的評鑑是採「教學評量」(teaching assessment)與「研究評量」(research assessment)分開進行的雙軌評量機制。

英國高等教育機構「教學」層面的評量是由1997年成立的高等教育品質保證局(Quality Assurance Agency for Higher Education，以下簡稱QAA)負責(QAA, 2013a)。2005年之前的教學評量包括兩類：一是「學科層次」(subject level)的評量，另一是「機構層次」(institutional level)的評量。但從2005年之後，QAA終止「學科層次」的教學評量，改以「機構層次」的評量代之，即俗稱「輕觸」(light-touch)式的「機構審核」(institutional audit)。自此，除專案委託之外，QAA即不再針對大學校院的各學科教學品質進行專家實地訪評。

2005年後英國高等教育之教學評量，大體上都是採取對機構的自評機制進行檢視。英國所有高教機構之教學品質保證均由QAA負責，雖然QAA在英國不同地區所進行的教學

品質保證工作方式不一，但共同點都是由機構先進行自評，再由QAA依據各地區的審核或檢視方式，針對機構自評報告及機制進行檢視及實地訪評。茲將2005年後英國各地區的高等教育教學品質保證制度分別簡扼說明如下(QAA, 2013b)：

蘇格蘭地區——促成改進的機構檢視

QAA在蘇格蘭的格拉斯哥(Glasgow)專門設置一分支辦公室，負責對蘇格蘭地區的高等教育機構進行「以促成改進為導向的機構檢視」(enhancement-led institutional review)。

QAA的機構審核是在與蘇格蘭大學協會、蘇格蘭各大學校院、蘇格蘭學生會，及蘇格蘭高等教育經費補助委員會等單位的合作下，為確保蘇格蘭高等教育的品質，以促成改進為導向的方式(enhancement-led approach / enhancement-led institutional review)來推動機構的檢視。其所謂的「改進」(enhancement)，是指「機構採取有計畫的步驟或措施來改進學生學習經驗的成效」，而且此項改進是透過機構自評機制來達成。

QAA對蘇格蘭高教機構進行其機構檢視時，每校是由6人組成的檢視小組進行實地訪評（visit），其中學生代表及外國專家代表各1人，另3人為英國資深學者（senior UK-based academic reviewers），1人為檢視協調員（coordinating reviewer）。

● 實地訪評與結果判斷

QAA在蘇格蘭的實地訪評分兩階段進行：首先，第一階段實地訪評包括行前先開會一天，商討實地訪視的相關事宜，之後並進行為期二天的實地訪評。第一階段訪評結束前，檢視小組會與學校商議決定第二階段訪評之項目、主題（themes）及日期。第二階段的實地訪評則每校為期三至五天不等。在第二階段訪評結束前，檢視小組成員會與QAA的代表會面研商，決定檢視成果報告的初稿（draft Outcome Report）。第二階段訪評結束後一週，QAA會致函受評機構告知其檢視小組的判斷及意見。其判斷（judgements）分為三類：

- 1.具成效（effective）。
- 2.成效有限（have limited effectiveness）。
- 3.無成效（not effective）。

訪評結束後，每校均被要求根據檢視小組的意見提出追蹤改善報告。在最後，QAA會針對每個機構在其網頁上公布四種報告，包括：結果報告（Outcome Report）、技術報告（Technical Report）、追蹤改善報告（Follow-up Report）及主題報告（Thematic Report）。而且QAA對這四種報告應呈現之內容重點也都有明確之規範（QAA, 2012a）。

威爾斯地區——機構檢視

2005年後，QAA在威爾斯地區主要均以機構檢視為主，即使是擴充教育機構提供的高等教育課程，亦是以機構檢視為主進行，與英格蘭地區不同。其主要在檢視威爾斯地區各高等教育機構於維持品質及學術水準方面的成效（QAA, 2012b）。

至於QAA在威爾斯地區進行的機構檢視，則是以滾動方式（rolling programme）進行，所有威爾斯的高等教育機構在2009至2010年間及2014至2015年間，均需接受機構檢視。

QAA在進行機構檢視一年前會辦理檢視工作說明會，向各校說明檢視的流程及相關資訊；九個月前會決定負責協調其機構檢視之成員，以便與各校及學生代表進行協商聯繫；一般是在實地訪評16週前應召開機構檢視預備會議，但若屬混合檢視（hybrid reviews），則需將預備會議提前在實地訪評22週前舉行。在預備會議中，QAA要與受評學校協商自評報告應呈現之資訊及實地訪評之運作方式，同時也要與學生會協商適合參加檢視小組的學生代表。預備會議後五週內，受評校院及學生會均需將檢視所需之資料上傳。

QAA在威爾斯之檢視小組成員人數不定，但其人數會在進行檢視九個月前確認；通常檢視小組成員是4人，其中需有1名學生代表，另加上檢視小組秘書1人，共5人。

● 2012年的修正與檢視重點

QAA在威爾斯的機構檢視自2012年起作了一些修正，目前威爾斯的機構檢視包括二階段的實地訪評，第一階段是將原本為期三天的簡報訪視（briefing visit）改為檢視小組與受評校院進行一天半的協商會議，並在會後

一週內決定第二階段實地訪評的相關事宜；第二階段的實地訪評通常為期五天。檢視的重點有四項：

1.機構學術標準的門檻（the institution's threshold academic standards）。

2.學生學習機會（含教學與學術支持）的品質（the quality of students' learning opportunities(teaching and academic support)）。

3.公開資訊的品質（the quality of public information）。

4.機構為改進學生學習機會所採的措施（the institution's enhancement of students' learning opportunities）。

在威爾斯，檢視小組根據實地訪評結果對上述四項目作出分項判斷，其判斷分為四類：

1.值得讚賞（commended）。

2.達到英國期望標準（meets UK expectations）。

3.需要改進，方能滿足英國期望標準（requires improvement to meet UK expectations）。

4.未達英國期望標準（does not meet UK expectations）。

英格蘭與北愛爾蘭地區的教学評量

● 2011年之前——實施機構審核

（institutional audit）

2005年後，QAA雖已停辦英格蘭高等教育機構的學科層面教學評量，但對英格蘭地區擴充教育學院（further education colleges）的高等教育層級的課程與學程，仍進行學科層面的教學評量。

QAA對英格蘭與北愛爾蘭地區高等教育機構的機構審核，主要在於確保高等教育機構能透過自我品質保證機制的建構與執行，來提供一個達到基本水平的、合適的教學環境，及提升教學的品質，當初規劃是每六年一輪，但因在2011年之後改為機構檢視，故目前已停辦機構審核。雖然2005年後QAA已不再進行學科層面的教學評量，但仍有特殊例外。例如，對英格蘭地區各大學校院的健康照護教育（health care education）學程，QAA在與衛生部（Department of Health）簽約的條件下，仍受委託為其全民健康服務體系資助下（NHS-funded）的高教機構進行學科層面的教學評量（subject-level teaching assessment）。另一個例外就是QAA也在與「歐洲脊椎指壓治療教育協會」（The European Council on Chiropractic Education, ECCE）（註1）簽約的前提下，被委託對英格蘭地區高等教育機構所提供的相關領域學程進行學科層面的評量（QAA, 2012c）。

● 2011年之後——實施機構檢視

（institutional review）

有鑑於蘇格蘭及威爾斯都是以機構檢視來進行其對高等教育機構教學品質的保證工作，英格蘭與北愛爾蘭從2011年開始也改以高等教育「機構檢視」取代原有的機構審核，而且其機構檢視的方式在2011年實施後，於2012年開始又進行修正。目前其機構檢視的方法已與往昔的機構審核（audit）有很大的不同。

QAA在2011年於英格蘭與北愛爾蘭開始實施的「機構檢視」新制，旨在檢核（examine）各大學或高等教育機構是否達

成下述二大事項：

1. 檢核各高教機構是否提供一個具適當學術水準的學術資歷，及達到可接受的品質之學生經驗（provide higher education qualifications of an appropriate academic standard and a student experience of acceptable quality）。

2. 檢核各高教機構是否在適當的方式下依其法定授權頒授學位（exercise their legal powers to award degrees (where relevant) in proper manner）。

● 2012年機構檢視的核心項目

自2012年開始，QAA在英格蘭及北愛爾蘭的機構則改為檢視與判斷高等教育機構如何執行下述四核心項目：

1. 設定及維持學術標準的門檻。

2. 管理學生在教學、資源及學術支持方面學習機會的品質。

3. 強化其提供的教育設施及服務。

4. 管理其公開資訊的品質。

QAA機構檢視小組根據實地訪評結果對上述四項目作出分項判斷，其判斷評比結果又依檢視項目而有不同（QAA, 2012d）：

首先，對第一項目「學術標準的門檻」，檢視判斷結果採兩種方式呈現：(1)達到英國期望標準（meets UK expectations）；(2)未達英國期望標準（does not meet UK expectations）。

其次，對於其他三個檢視項目，檢視判斷結果採以下四種方式呈現：(1)值得讚



▲牛津大學基督教會學院（Christ Church College）。（楊瑩／攝）

賞（is commended）；(2)達到英國期望標準（meets UK expectations）；(3)需要改進，方能滿足英國期望標準（requires improvement to meet UK expectations）；及(4)未達英國期望標準（does not meet UK expectations）。

● 每年增加特定主題檢視

簡言之，QAA在英格蘭的機構檢視為學術標準門檻、學術品質、改進措施，及資訊公開之情形。除了前述四大核心項目外，在英格蘭及北愛爾蘭地區，QAA每年還會在高等教育品質團體（Quality in Higher Education Group）選擇下，增加一至二項對特定主題項目（thematic element）的檢視。以2012

至2013學年為例，QAA機構檢視所擇定的主題是「新生的經驗」（the first year student experience）及「學生參與品質保證及改進的情形」（student involvement in quality assurance and enhancement）（QAA, 2012d）。受評校院只需從中擇一主題，提供相關主題執行情形之說明即可。QAA檢視小組並不會對主題項目執行成效之檢視作出通過與否之判斷，但其檢視小組定案之報告中，至少會有一頁是對該校在此主題項目執行情形之摘要分析。

● 機構檢視三階段

基本上，QAA認為高等教育教學品質之確保是各高等教育機構自行應負之責任，QAA只是檢查其是否盡到其應盡之品質保證責任，以及檢核其執行之成效。依其目前之規劃，機構檢視仍是以六年為一週期，高教機構大約是每六年需接受機構檢視。

QAA在英格蘭及北愛爾蘭地區進行的機構檢視分成三個主要階段：預備（preparation）、實地訪評（visiting）及報告（reporting）。

首先，在預備期間，高等教育機構本身應準備一份自評文件（self-evaluation document, SED）及充分的佐證資料，同時，學校的學生領導代表（Lead Student Representative, LSR）也要與機構自評報告同時繳交一份書面文件給QAA，提供檢視小組參考（QAA, 2012e）。

其次，在實地訪評期間，一機構之實地訪評（visit）通常最多為五天。至於檢視小組成員人數依校而異，通常檢視委員4人，其中，須有1名熟稔英國高等教育且在英國高等教育就學的學生領導代表，連同訪評秘書1人，共

為5人。

最後，在報告階段，於結束實地訪評六週後，QAA會將一份檢視報告初稿送交受評機構表示意見，若無太大問題，通常機構檢視的最終報告（篇幅通常是12頁）會在初稿送出六週後定案，並公布在QAA網站。一旦受評機構收到最終報告，就必須在學生領導代表參與及共同檢討後，針對檢視報告之建議提出一份機構未來的改進行動計畫，而且學校均須將這些改進行動計畫上網公告。

英國QAA高等教育機構檢視對我國之啟示

前已述及，英國高等教育之品質保證制度是依「教學」與「研究」分別進行。本文主要分析其高教教學評量制度之改革及現況。至於其享譽全球之「研究評量作業」（Research Assessment Exercise, RAE），2007年時英國政府就曾宣布，2008年後將以研究卓越架構（Research Excellence Framework, REF）取而代之。由上述的分析可知，英國政府這些年來不斷地改革其高等教育品質保證制度，尤其在教學評量方面，2005年之後新實施的機構審核（institutional audit）或機構檢視（institutional review），基本上已摒棄往昔針對學科進行的評鑑方式，而改以要求各大學校院擔負起自我品質管控之責任，建立良好的自我評鑑機制。

QAA對英國高等教育機構教學品質之機構檢視，大致上有下述六大特色可供我國參考借鏡及省思：

1. 英國QAA對各大學校院教學品質之機構檢視，是以審核各校自評報告及自評機制之運作成效為基礎，但QAA仍會對各校自評機

制進行為期三至五天不等之實地訪評，並非有建立自評機制者即可獲免評。

2.英國QAA的機構檢視不僅在檢視項目及方式上依地區而異，而且其檢視結果或所謂「判斷」的呈現方式亦然。

3.英國高教機構檢視結果除蘇格蘭地區是以機構改進導向作整體之判斷外，其他三地區都是根據檢視項目進行分項判斷或評等。

4.英國QAA的機構檢視，因係評核各校自評機制的運作，其各校檢視小組成員人數雖依校而異，但每校約3至5名，且除蘇格蘭地區有國際人士參與外，各地檢視小組成員都至少需包括一名學生代表；而學生代表之產

生，基本上是由學校或英國大學學生會推薦熟稔英國高等教育且在英國高等教育就學的學生，並應在事前接受QAA的講習。

5.資訊公開的程度是英國各地高教機構檢視的一個主要檢視項目，不但QAA在其網頁公布各校檢視報告，而且學校也要將改進計畫或行動方案報告上網公告。

6.QAA對大學校院之機構檢視，都是與各地區高等教育經費補助委員會協商後，並在獲其經費贊助下進行，因此雖非立法強制實施，但因其結果會提供作為大學經費補助之參考，因此其涵蓋範圍包括所有高等教育機構。



◎附註

1.歐洲脊椎指壓治療教育協會為英國加入歐洲品保協會（ENQA）的正式會員團體，辦公室設於英格蘭漢普郡（Hampshire）的Waterlooville。

◎參考文獻

- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2011). *Institutional review of higher education institutions in England and Northern Ireland – Operational description*. Retrieved from <http://www.qaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Documents/ireni-operational-d.pdf>
- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2012a). *Enhancement-led institutional review – Handbook*(third edition). Retrieved from http://www.qaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Documents/ELIR_Handbook_3.pdf
- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2012b). *Institutional review (Wales) – Handbook*. Retrieved from <http://www.qaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Documents/IR-Wales-handbook-2012-E.pdf>
- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2012c). *Institutional review of higher education institutions in England and Northern Ireland – A handbook for higher education providers*. Retrieved from http://www.qaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Documents/IR_Handbook_March12.pdf
- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2012d). *Mini-guide: A brief student guide to institutional review*. Retrieved from <http://www.qaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Pages/mini-guide-IRENI.aspx>
- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2012e). *Institutional review of higher education institutions in England and Northern Ireland: Guidance for lead student representatives*. Retrieved from http://www.qaa.ac.uk/Publications/InformationAndGuidance/Documents/LSR_guide_IRENI.pdf
- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2013a). *About us*. Retrieved from <http://www.qaa.ac.uk/AboutUs/Pages/default.aspx>
- Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA). (2013b). *Reviews of higher education institutions*. Retrieved from <http://www.qaa.ac.uk/InstitutionReports/types-of-review/Pages/reviews-he-institutions.aspx>