

大學內部品保機制的建立

文／蔡小婷



臺灣高等教育經歷了菁英制、大眾化的階段後，近幾年大開大學入學之門，已邁入「普及化」的階段。然而，由於高等教育機構之間競爭激烈，數量又擴張迅速，大學生人數激增，政府財政緊縮，使得分布至各大學與學生的資源減少，形成社會大眾對大學辦學品質之疑慮，而政府對於大學之控管也引進了「績效責任」與「管理主義」等觀念（莫家豪，2002），開始注重大學的辦學「品質」，成立外部評鑑機構，落實「外部品質保證」（external quality assurance）並確保大學品質為現今全球的趨勢。然而，大學內部品質保證之概念也漸漸興起，在這樣的趨勢下，未來將成為大學品質發展重要的一環，本文即在介紹大學內部品質保證機制。

「品質」與「品質保證」之意涵

雖然「品質」對大學來說，是十分重要的議題，但「品質」的意涵究竟為何，對政府官員、行政人員、企業界雇主……等人而言，並無統一共識。換言之，其並非一固定的單一概念，而是相對性的概

念，在不同的時空情境下，「品質」便被賦予不同的意義。然而，整體而言，大學之「品質」可指「根據某些標準來界定達成目標的程度、該目標對組織的價值、組織運作的成果為何」（Harman & Meek, 2000）。

「品質保證」則是指系統化的管理與評估過程，用以監督大學辦學的績效與成果，來確定其品質為何，或作為品質改善的機制（Harman & Meek, 2000）。品質保證可歸納為四大模式（Rajavaara, 1998；引自Koch-Nielsen, 2002）：1.「政府－行政」模式（political-administrative type）：指大學依據法令規定之標準與指標進行品質保證之工作；2.「公民參與」模式（citizen-based type）：由社會運動或社會團體進行另類的品質保證工作；3.「商業導向」模式（business-oriented type）：採取企業界常用的全面品質保證系統，或通過ISO認證；4.專業模式（professional type）：由專業人士來進行審議、同儕評鑑、自我評鑑等事務，目前各國與臺灣多採取專業模式。

目前，各國為了確保大學品質，紛紛建

立外部品質保證機制，意指藉由獨立於大學之外的第三者來進行評鑑、審議、認可等工作；在此同時，大學內部品質保證機制也開始受到重視。

大學內部品質保證機制的參考原則

許多外部品質保證機構要求大學先提出自我評鑑報告（self-report or self-study），再由專家進行審議、認可來裁定，因而衍生出大學內部品質保證機制的概念。以歐洲國家為例，其為了達成在2010年成立「歐洲高等教育區」（European Higher Education Area，簡稱EHEA）之目標，一方面建立異中求同的「歐洲高等教育品質保證網絡」（European Network for Quality Assurance in Higher Education，簡稱ENQA），另一方面鼓勵歐洲各大學發揮其自主性與特色。根據《歐洲品質保證標準》（*European Quality Assurance Standards*, 2nd Edition），內部品質保證機制之建立須包含七大部分：

歐洲品質保證標準七項重點

1. 建立一套內部品質保證的策略與程序。例如大學必須精確地界定並說明，該做什麼、為什麼要做、如何做、完成的時限、誰來負責等面向。
2. 針對系所課程與學位頒發進行定期認可與監督工作。
3. 評估學生之學習狀況。例如規定學生的修課學分、通過考試、作業的標準，提出透明、整體的評鑑方式。
4. 進行教師教學之品質保證。例如完善的聘任機制、持續監督教師的教學品質

等。

5. 檢視系所給予學生之學習資源與支持。例如財務資源的分配情形、學生諮詢與事務等各項服務之提供狀況。

6. 收集相關資訊，作為大學內部各單位之間溝通與改進效率的參考。

7. 定期公開或出版內部品質保證之相關資訊。

事實上，ENQA提供的指引雖可作為大學內部品質保證的參考，但其僅為原則性的面向，且內部品質保證並非只是為了外部品質保證機構之要求，或僅為外部品質保證機制之一環；在重視大學品質的今天，大學內部品質保證之建立十分重要，並牽涉到更廣泛又更深層的層面。

定位明確，效率管理

持續改進，資訊透明

首先，對大學來說，品質保證並非只是文書作業、繳交報告而已。根據前述品質之意涵，大學必須清楚瞭解自身的定位、目標與政策，方能制訂出合宜的內部品質保證機制。一般而言，大學內部品質保證機制設立的目的，可能包含：1. 持續不斷的改進；2. 鼓勵品質系統的建立並完成承諾；3. 獲取自信與資訊；4. 提出報告（Kristensen, 2008）。質言之，大學內部品質保證追求的是自我瞭解、有效率的管理、持續性地改善、資訊的透明化與公開化。

發展品質文化與歸屬感

再者，大學必須發展出「品質文化」（quality culture）（Kristensen, 2008），並使內部成員對大學有「歸屬感」與「參與感」（sense of belongingness and participation）（National Assessment and

Accreditation Council, 2005），意識到品質的達成對大學的重要性，也是每個人的責任（Kristensen, 2008）。

成立品保專責單位

此外，為建立一系統化、制度化的大學內部品質保證機制，須由一專責單位執行，大學必須明確定義此單位的使命與任務。此單位可組成的人員應來自不同背景，並且在教學、研究方面表現傑出，廣泛受到認可；另外，資深的行政人員也是重要的成員，其豐富的行政服務經驗對大學內部品質保證單位可有所助益；而該單位的管理者必須非常清楚大學的目標與內部品質保證的使命；最後大學必須請在品質保證方面的專業學者協助該單位的運作，方能收事半功倍之效（National Assessment and Accreditation Council, 2005）。

另者，大學內部品質保證涵蓋的範圍乃大學整體，此單位的功能之一在於根據大學的需要劃分品質保證落實之範圍，例如分為研究、教學、行政三大部分，或以各

單位作為區分（Kristensen, 2008）。而內部品質保證進行的方式、程序、時限、標準等模式之建立，也由此單位負責規劃協調。

建立回饋與追蹤機制

最後，為達成持續性地改善，一個完整的內部品質保證機制並不僅滿足於收集資訊、瞭解品質現況、完成報告等過程而已，對於未達品質標準之部分，必須建立回饋與追蹤機制，瞭解原因與困難，由未通過者提出說明與改進計畫。

內部品保機制是大學發展的重要關鍵

相較於外部品質保證機制，大學內部品質保證機制目前尚是個陌生的概念，然而此機制發揮了大學自主的精神，其落實可使大學於自身內部形成品質保證的良性循環，並彌補了外部品質保證機制之不足與缺失。對於面臨各種挑戰的大學而言，內部品質保證機制或可成為大學發展的重要關鍵。



參考文獻

- Harman, G., & Meek, V L. (2000). *Repositioning quality assurance and accreditation in Australian higher education*. New England: Centre for Higher Education Management and Policy, University of New England.
- Koch-Nielsen, I. (Jan. 16-17, 2002). *Quality assurance in social public services – and their possible application in services for homeless people*. Paper presented at Housing and Social Inclusion Seminar, Brussels.
- Kristensen, B. (May 19-20, 2008). *Benchmarking as a tool for identifying good practices for internal quality assurance and quality improvement* (PPT). Presented at EBI Workshop Internal Institutional Quality, Brussels.
- National Assessment and Accreditation Council (2005). *Revised guidelines for the creation of the Internal Quality Assurance Cell (IQAC) in Accredited Institutions*. India: National Assessment and Accreditation Council.
- 莫家豪 (2002)。中、港、臺高等教育市場化：源起與理解。載於戴曉霞、莫家豪、謝安邦（主編），**高等教育市場化：臺、港、中趨勢之比較**（頁42-69）。臺北：高等教育出版社。