

國際品保新趨勢：INQAAHE「高等教育品質保證之國際標準與準則（ISG）」認證簡介

■ 文／周華琪 · 高教評鑑中心副研究員

高等教育品質保證國際網絡（International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE）成立於1991年，為全球第一個成立的高等教育品質保證網絡，以品保機構國際社群的形式來促進高等教育的卓越發展。為了發展及推動品保專業實務的標準，INQAAHE於2003年公布「優良實務準則（Guidelines of Good Practice, GGP）」，至今已有28個來自各國的品保機構通過認可，財團法人高等教育評鑑中心基金會亦於2020年獲得通過之認可結果。為因應現今高等教育多元化的發展，INQAAHE於2022年公布「高等教育品質保證之國際標準與準則（International Standards and Guidelines for Quality Assurance in Tertiary Education, ISG）」，在GGP的基礎上提供一個更能符合多元需求的品質保證架構。

ISG制訂之理念

ISG的制訂主要是在GGP多年執行後的基礎上所發展而出，主要強調幾點（INQAAHE, 2022）：

一、品質保證語言的透明度

為品保從業人員提供普遍認可的專業術語。

二、多元化高等教育的品質保證

由於高等教育的多元化會產生機構層面及教學



▲高教評鑑中心於2020年獲得INQAAHE GGP之通過認可，認可有效期為5年。

層面的品保議題，甚至是非正規教育的蓬勃發展也導致對彈性的學習機會和管道之需求不斷增加。

三、品保機構的多元類型

高等教育全球化趨勢的發展下，品保機構的任務也更為多元，而跨境品保也是近年新興的項目，因此對於品保機構的差異性也需要更多重視。

四、外部品保機構的品質提升多元化

傳統對於品保機構的品質判定主要依據機構的既定任務來評估其績效，然而社會對於品保機構的期望已逐漸超越了單純性的適用性審查，因此對於品保機構在系統和社會層面的改善提升和影響潛力的評估變得更為重要，品保機構更需要具



▲INQA AHE Values。(取自INQA AHE官網)

體持續提升的變革能力。

五、全球化的品質保證

由於品保機構的大眾化和不斷擴大的國際化，更需要為外部品保機構的績效和可信度提供相關指引的可靠平台，以協助政府、高等教育機構、學生和社會獲取相關而正確的資訊。

ISG指標內容

鑒於上述之理念，INQA AHE制訂了ISG指標與準則，主要內容分為三大部分：

一、第一部分

此部分為強制性的基線指標 (baseline standard)，主要在確認外部品保機構的主要六大功能層面。指標內容如表一所示。

二、第二部分

此部分則是著重在外部品保機構的品保特定活動領域，品保機構可選擇性的進行認可。指標內容依主題分為三大模組群，分別為「模組群2：跨境品質保證 (Cross-border quality assurance)

表一 ISG第一部分基線指標

模組群1：基本指標	
指標1. 外部品保機構的合法性	1.1 機構任務、治理與組織 1.2 資源 1.3 內部品保與績效責任
指標2. 外部品保機構的品保審查架構	2.1 與高等教育機構之關係 2.2 外部品保審查指標 2.3 外部品保審查程序 2.4 定期系統性審查
指標3. 外部品保機構的評鑑、結果決定及申訴	3.1 評鑑 3.2 結果決定 3.3 申訴與投訴
指標4. 國際化與外部關係	4.1 國際化 4.2 外部關係
指標5. 誠信、公開與透明度	5.1 誠信 5.2 公開 5.3 透明度
指標6. 利害關係人的角色與參與	6.1 利害關係人的角色 6.2 利害關係人的參與

和跨境教育的品質保證 (Quality assurance of cross-border education)」、「模組群3：短期學習課程的品質保證 (Quality assurance of short learning program)」，以及「模組群4：線上與混合模式遠距教育的品質保證 (Quality assurance of online and blended modalities of distance education)」。其中「模組群2」在指標內容說明時是以「模組2.1：跨境品質保證」及「模組2.2：跨境教育的品質保證」之樣態呈現，「模組2.1」是適用於進行跨境或國際性評鑑的外部品保機構，而「模組2.2」則是適用於執行跨境教育品保任務的外部品保機構。「模組群3」可適用於對短期學習課程 (如微證書 micro credentials) 進行審查 / 認可的外部品保機構，「模組群4」則可適用於對於線上或混合模式遠距教育進行品保審查 / 認可的外部品保機構。各模組群之指標內容如表二所示。

三、第三部分


此部分則是透過審視外部品保機構提升其品質

表二 ISG第二部分選擇性認可指標

模組2.1：跨境品質保證	
指標1. 授權	1.1 授權、任務與策略 1.2 與國際接軌
指標2. 政策與程序	2.1 明確性與相關性 2.2 專業性
指標3. 與外部品保指標的相關性	3.1 等效規定 3.2 學習者的經驗 3.3 背景與文化
指標4. 認可	4.1 結果的認可
模組2.2：跨境教育的品質保證	
指標1. 授權	1.1 授權、任務與策略 1.2 與國際接軌
指標2. 政策與程序	2.1 明確性與相關性 2.2 專業性
指標3. 與外部品保指標的相關性	3.1 等效規定 3.2 背景與文化
指標4. 認可	4.1 結果的認可
模組群3：短期學習課程的品質保證	
指標1. 授權	1.1 授權、任務與策略
指標2. 政策與程序	2.1 明確性與相關性
指標3. 與外部品保指標的相關性	3.1 相關性 3.2 與勞動市場/產業/夥伴關係的連結 3.3 學生成就的評估 3.4 結果的認可 3.5 方法與模式 3.6 提供短期學習課程的資源
指標4. 外部品保機構的資源	4.1 人力資源
模組群4：線上與混合模式遠距教育的品質保證	
指標1. 外部品保機構的授權	1.1 授權、任務與策略 1.2 相關專業性
指標2. 外部品保機構的政策與程序	2.1 相關性 2.2 委任
指標3. 外部品保機構指標與高等教育機構審查的相關性	3.1 等效性 3.2 品質

的指導原則，以及對其業務範圍內高等教育機構辦學的變革力，來實現外部品保機構的持續改善過程和整體效益。持續性的品質提升可分為四大主題、三個階段綜合呈現，在主題方面包括了機構的「機能 (functional)」、「運作 (operational)」、「財務 (financial)」及「系統 (systemic)」，在階段則分為「效率 (efficiency)」、「相關性 (relevance)」及「轉型 (transformation)」。此部分主要是就外部品保機構的績效進行診斷和評估，包括外部品保機構的自我和外部審查，並且基於持續改善的方法，將外部品保機構對自我品質的關心重點，從遵守組織績效標準轉移到評估對於高等教育的影響、學生學習及整個社會系統的變革。

結語

從上述的ISG簡介中可得知，INQAAHE對於品保機構的品質要求，已從傳統的任務性績效目標導向，轉而更為深入的要求品保機構能夠具有回應多元、引領高教變革的能力，而品保機構也因此需要更為著重自身的持續性改善過程。此外，ISG與GGP相比也更為拓展及延伸了認可對象及領域，回應了現今高教多元發展及網路無疆界的特性。

◎參考文獻

INQAAHE (2022). *International Standards and Guidelines for Quality Assurance in Tertiary Education (ISGs)*. <https://www.inqaahe.org/international-standards-and-guidelines-quality-assurance-higher-education-isgs>