

# 國際品保標準與準則 (ISG) 及品質持續提升 (QEC) 評量規準之實踐與應用

文／林芳仔·高教評鑑中心助理研究員

**高**等教育品質保證機構國際網絡 (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE) 在2024年6月10日至12日於羅馬尼亞首都布加勒斯辦理2024年國際論壇，以「社會轉型：透過高等教育品質保證實踐社會責任 (Transforming Society: Social Responsibility through Quality Assurance of Tertiary Education)」為主題，進行一系列主題論壇與工作坊。

首場工作坊由INQAAHE前任理事長Dr. Susanna Karakhanyan、現任理事兼財務長Dr. Anna Prades以及現任理事Dr. Ariana De Vincenzi共同主持，以「透過ISGs增能：讓創新成為日常習慣的實工作坊 (Skill up with the ISGs: a hands-on workshop to make innovation an everyday habit)」為講題，探討其最新推出的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) 的背景、內涵與實際運用，並透過ISG建構的品質持續提升 (Quality Enhancement Continuum, QEC) 評量規準 (rubrics) 之設計思考，引導品保機構思索如何逐步強化自我效能 (efficiency) 與關聯性 (relevance)，進而達到機構轉型 (transformation)，驅動社會與高教的系統性革新。

## 國際品保準則的發展脈絡與關注

對於國際通用的品保標準與準則，INQAAHE從國際趨勢及品保發展重點，思考新準則的具體內涵。Dr. Karakhanyan表示伴隨全球教育系統快速變化，國際對於高等教育品質保證的要求不斷提高，尤其聯合國永續發展目標SDGs特別強調優質教育，在此國際發展下，各國對於教育的品質關注更甚以往。然而在全球化的教育環境下，INQAAHE認為背景脈絡 (context) 是各國在建立品保系統與發展指標最需注意的，移植或借用其他國家已發展好的指標、程序與方法可能在初期運作尚可，但隨著品保系統發展愈趨成熟，國家整體品保系統之內涵應根據當地的具體需求與條件進行調整與優化，此脈絡重要 (context matters) 的概念亦是INQAAHE發展國際品保準則所在乎的，一國良好的品保實踐，在不同的國家脈絡下，未必是相同的良好實踐，因脈絡性因素深刻影響各國的品保機制發展。

此外，對於品保標準解釋與定義的一致性，亦是INQAAHE發展國際品保準則所關注的重點，因不同品保機構與互動關係人對於品質保證的概念可能有各自的解讀，進而導致評估結果的差異，故INQAAHE認為要確保評估過程及結果的公平與一致性，國際間需要對品質保證的概念有通用

性的準則指引，尤其各品保機構的發展程度、任務使命、可運用資源落差大，且國家社會需求不一，國際品保準則已無法以一體適用（one-size-fits-all）的標準來滿足所有機構之需求，故INQAAHE以靈活多元兼顧標準化的原則下，思索新的國際品保準則之建立。

除此之外，各國法律及監管框架的不一致及變動，亦是INQAAHE發展國際品保準則所關注的重點，因品質保證是在各國的管轄範圍內運作，確保其合法性極為重要，因此國際品保準則需要更靈活性地應對政策變化帶來的挑戰，並確保品保工作能有效率地進行。而除上述脈絡性因素、制度面議題等，Dr. Karakhanyan表示各國的價值體系（value system）及文化特定性（cultural specifics），亦是國際品保準則推動的一大考量要素，對於全球高等教育而言，共通性的價值觀為何？對於各國而言，其奉為圭臬的教育價值觀為何？對此，無標準答案，卻值得思考，Dr. Karakhanyan認為全球的教育價值觀不一定適用於各國，因各國文化及高教價值觀差異甚大，以學生參與而言，儘管其被視為促進教育品質的一大關鍵，然而在許多國家，學生參與可能不被當地社會所鼓勵，此全球甚至區域價值與國家價值之間的矛盾，再次凸顯推動全球適用的品保準則之複雜與困難度。

### 高等教育典範轉移下的品保挑戰

在資訊科技的發展下，Dr. Karakhanyan認為全球已從工業時代（industrial age）過渡至資訊時代（information age），高等教育亦在此發展浪潮下，發生典範轉移（paradigm shift），包含在學習、組織以及治理三方面皆有顯著轉變，加上聯合國永續發展目標SDGs的倡議，高教機構亦愈趨重視永續發展與社會責任等議題，在此發展

趨勢下，品保機構應將新興關注納入品保標準中，以確保品保機構與時俱進並具備應对外部變化之能力。

以學生學習面的轉變而言，以往教育的重點在於知識、資訊的獲取與傳遞，現今知識與資訊隨手可得，學生進入高教學習的目的轉變為技術與能力的培養，在此轉變下，品保機構需要重新思考如何針對學習者中心、以能力為導向的學習進行合適的評估，並更靈活與彈性地調整品質保證之作法。同時，學生作為高等教育的核心關係人，其在品保系統之參與愈來愈受重視，包含許多區域、國家的品保機構都開始重視學生聲音，並試著將學生納入内外部的品保流程中，然而誠如Dr. Karakhanyan所述，學生參與的推動同樣有其脈絡性發展差異與限制，亦是品保機構在推動互動關係人參與的一大挑戰。

此外，人工智慧與數位科技之進步，亦逐步改變高等教育的樣貌與組織治理結構，以數據導向（data-driven）的治理模式正在興起，在此轉變下，品保機構如何利用數據與數位科技來輔助決策，亦是在社會快速變遷下的一大重要議題；而科技進展亦對高教的學習與教學模式產生顯著影響，如逐漸普及的線上與混合遠距教育模式，此發展對於傳統的品質保證方法造成挑戰，品保機構需要調整並制定新的評估標準與發展新的評估工具，以確保多元教育模式之品質，基於此變化，Dr. Karakhanyan認為各品保機構有必要重新檢視行之已久的品質保證標準，並依據國際趨勢與高教變革進行系統性調整。

### 推動內部品質保證的十大關鍵

作為外部品質保證之推動者，INQAAHE認為品保機構的內部品質保證亦是整體社會及高教變革下，需要積極建構與持續推動的關鍵作為，因此

INQAAHE透過此工作坊引導參與者思考促進機構內部品質保證的五項關鍵要素，以及有效促成內部品保文化持續精進的五項策略，期透過跨國、跨文化及跨機構的交流，彙整各品保機構的共通關注與策略作法。此外，INQAAHE作為全球品質保證網絡，亦彙整並分享推動內部品保的十大關鍵供各品保機構參考，此部分由Dr. Ariana De Vincenzi進行分享，以下為其分享内容之重點摘錄：

### **一、制定符合機構整體發展目標的品質保證策略**

建立內部品保機制的基本要素即是確保其品質保證策略與機構發展目標一致，透過將內部品保目標融入策略規劃流程，品保機構可以更有效地將資源與措施集中於與其機構使命與整體卓越發展最相關之處，同時輔以定期審視與調整，能更有效地應對不斷變化的教育需求與挑戰。

### **二、強化各層級領導者對於品質提升之承諾**

INQAAHE認為強化各層級領導者對於品質提升之承諾有助於全面營造品質文化，故不應只局限於政府機構或政策制度等宏觀層面，而應在中觀甚至微觀層面都積極推動，包含教學現場的教師與學生等，將品質文化落實於日常運作，才能真正透過品質保證確保學生的學習成果。

### **三、充分的資源配置（時間、資金、人力）**

有效的資源管理對於內部品保實踐至關重要，品保機構需要策略性地分配現有資源使其效益最大化，並支持機構的發展目標，如針對人員專業能力的建設與培訓等，此點呼應ISG國際準則所提出之機構效能，亦即運用最少資源實現機構目標（Harvey, 2004）。

### **四、流程與工具的整合和一致化以實現轉型**

對社會與高等教育之變革，品保機構被賦予更

多期望角色與轉變，然而新的責任與任務可能造成管理負擔與效率不彰，故INQAAHE建議品保機構針對品保流程與相關評鑑工具進行整合，以實現更大的一致性並降低品保執行之負擔，進而有效地促成機構轉型。

### **五、以數據導向的治理作為內部品保的基準**

INQAAHE認為身處第五次科技革命之時代，有必要善用人工智慧的優點來優化各項品保流程，並強化相關決策之進行，然而缺乏以數據導向的治理是INQAAHE認為目前各品保與高教機構普遍性的弱點，故各機構應思索建立自身的數據庫，並透過數據分析來輔助與改善治理決策。

### **六、有意義的互動關係人參與**

有意義的互動關係人參與不僅是向互動關係人進行調查、蒐集意見，更要讓互動關係人了解其是能為整體品保系統做出貢獻的一分子，對此，INQAAHE呼籲讓互動關係人參與標準制定與相關品保程序，將多元觀點融入品保實踐，並確保品保系統滿足多元互動關係人之需求與期望，更好地促進品保系統之革新。

### **七、穩健的品質文化並確保參與及創新實踐**

穩健的內部品保文化建立是INQAAHE認為品保機構持續進步之關鍵，基於對品質保證持續改善與創新之承諾，機構應更正向地面對變革、採取創新實踐，同時藉由上述的有意義性的參與，將品質保證的價值觀確實傳遞至所有互動關係人，全面性地改善與提升品質保證。

### **八、確保內部品保功能與運作的透明化及完整性**

透明化的資訊是INQAAHE認為品保機構與社會大眾溝通最有效的橋樑，透過包含自我評鑑過程與外部品保結果等全面性的資訊公開，品保

	效能	關聯性	轉型
功能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在資源使用最小化的情況下實現目標的能力</li> <li>2. 以經濟高效的方式達成目標</li> <li>3. 互補的衡量機制</li> <li>4. 由高等教育的核心價值驅動</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 標準與程序具有關聯性</li> <li>2. 具有展示成果關聯性的能力</li> <li>3. 有意義的互動關係人參與</li> <li>4. 高等教育的核心價值被衡量並證明具有關聯性</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部品質保證衡量指標展現轉型影響：行為、流程與成果</li> <li>2. 深入且廣泛</li> <li>3. 有意識的且隨時間發展</li> <li>4. 連續及可持續性發展</li> </ol>
運作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 穩健的內部品質保證</li> <li>2. 透過穩健的高等教育內部品保提升高等教育運作的效能（理解並整合外部標準）</li> <li>3. 由品質保證驅動的決策過程</li> <li>4. 以清楚的關鍵績效指標為證據（例如成本效益）</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統層面的關聯性獲得提升</li> <li>2. 關鍵互動關係人是品質保證提升的推動力</li> <li>3. 相關的國際專業知識</li> <li>4. 品質保證與系統框架一致</li> <li>5. 核心價值融入所有活動中並且具有關聯性</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 品保機構工具與技術的高度整合促進轉型</li> <li>2. 持續改進與強化內部品質保證的轉型力量</li> <li>3. 價值觀的轉型力量是切實可見的</li> </ol>
財務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高效的財務管理（應對高通膨下高等教育機構面臨的限制）</li> <li>2. 核心價值促進效能的提升</li> <li>3. 確保獲得足夠的資源以實現有效率的管理（組織系統）</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 財務管理使組織與系統保持關聯性</li> <li>2. 相關價值已融入並促進關聯性</li> <li>3. 具備應對系統需求的相關能力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 財務管理促使相關轉型</li> <li>2. 核心價值在轉型過程中切實可見</li> <li>3. 針對系統的轉型能力有著強大的記錄</li> </ol>
系統	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對高等教育系統效能的正面影響</li> <li>2. 與相關流程（例如許可）的連結</li> <li>3. 應對系統需求方面的效能</li> <li>4. 核心價值具備有效的影響</li> <li>5. 高等教育系統的效能可被衡量</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 標準程序促進高等教育與社會經濟需求的關聯性</li> <li>2. 價值觀促進高等教育的關聯性</li> <li>3. 品質保證推動高等教育的國家戰略</li> <li>4. 持續性互動關係人參與的具體證據引導高等教育滿足社會需求</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具貢獻於品質保證知識體系與社群之能力</li> <li>2. 核心價值轉變品質文化</li> <li>3. 系統轉型的具體證據（例如學生表現提升、就業能力改善等關鍵績效指標）</li> </ol>

圖一 QEC評量規準

機構能展現對於品質保證持續改善之承諾，及其應对外部挑戰的能力，有助品保機構與各互動關係人建立良好的信任。對此，INQAAHE認為各品保機構應善用ISG準則內提出的QEC評量規準，藉此檢視機構面臨的挑戰與弱點，提出相對應的改善措施與方案，推動持續性的內部品保。

#### 九、透過多元的評估方式促進對高教系統的變革性影響：被動與主動方法

為確保內部品保實踐的有效性與可持續性，INQAAHE建議品保機構應積極主動地預測未來

的挑戰，與回應當前社會及高教之需求，並將外部品保之框架整合到內部品保的機制內，確保機構策略目標與國際品保準則一致，同時品保機構應運用更多元的評估方式，扮演品質保證的領導與推動者，進而促成對高教系統的變革影響。

#### 十、積極參與國際品保網絡以持續學習與強化實踐，進而為知識體系做出貢獻

最後，連結上述的積極性作法與前瞻視野，INQAAHE鼓勵各品保機構積極參與國際品保網絡，透過參與、交流、經驗分享與合作等，掌握

	效能	關聯性	轉型
功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 策略規劃的監控</li> <li>• 考慮到程序所需負擔的反饋意見進行審查</li> <li>• 互動關係人的參與機制及意見</li> <li>• 審查程序的後設評估，包含對系統之影響</li> <li>• 溝通計劃、出版物（良好實踐規範、白皮書等）、研討會、會議</li> </ul>		
運作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 內部品質保證系統</li> <li>• 外部品質保證提供者與高等教育系統表現之重要里程碑</li> </ul>		
財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資金來源與規模</li> <li>• 「品質保證」在其運作系統的支出預算中之成本</li> <li>• 資金分析之能力</li> <li>• 所涉及的職員、合作夥伴、決策機構的概況（國家／國際概況）</li> <li>• 按活動分配成本</li> </ul>		
系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與社會經濟系統需求相關聯的職責／程序</li> <li>• 後設評估、研究、出版與知識生成</li> <li>• 拓展與區域／國家／國際機構之聯繫</li> <li>• 主題／整體系統與其他系統性分析</li> </ul>		

圖二 QEC評量規準之證據來源

國際趨勢，並了解不同區域及國家的品保系統與方法，深化並改善自身的品保實踐，重要的是，透過積極參與，各品保機構亦能對高等教育品質的持續改善與卓越提供承諾，並為全球品質保證標準的進步做出貢獻。

### 品質持續提升QEC評量規準之應用

綜上國際趨勢、高教變革與品保實施挑戰等，INQAAHE於2022年推出的高等教育品質保證之國際標準與準則ISG，最根本的改變即是從適用所有品保機構的六道GGP套餐（6 GGP-course-menu），轉變至單點式的ISGs（a-la-carte ISGs），希望能讓品保機構更彈性地根據自身需求，選擇符合其國家系統的品保準則，以更好地滿足互動關係人的多元需求並更包容地兼納多元教育模式，故INQAAHE（2022）最新的品保準則包含四大模組：(1) 模組一：基本指標（baseline

standards）；(2) 模組二：跨境品質保證（Cross-border quality assurance）和跨境教育的品質保證（Quality assurance of cross-border education）；(3) 模組三：短期學習課程的品質保證（Quality assurance of short learning programmes）；(4) 模組四：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）。除模組一為強制性外，模組二至四可由品保機構依據自身的需求進行選擇。

此外，透過此次工作坊，INQAAHE特別強調ISG國際品保

準則針對品保機構「品質持續提升」（Quality Enhancement Continuum, QEC）所提出的具體實踐，QEC的實施可依循ISG所建構的自我評估評量規準（rubrics），此評量規準由「效能（efficiency）、關聯性（relevance）及轉型（transformation）」三大階段與「功能（functional）、運作（operational）、財務（financial）及系統（systemic）」四大面向所組成（圖一）。INQAAHE希望透過新國際品保準則之建構，引導品保機構提升自我效能、強化與互動關係人之關聯性，進而達到機構轉型之目標（侯永琪等人，2023）；而為有效檢核，ISG亦列出品保機構可參照之證據來源（圖二），來進行內部改善之自我評估。

奠基於以上品質持續提升QEC的評量規準，此工作坊最後讓參與者分為三組，分別對應效能、關聯性及轉型三階段，透過QEC的評量規準



圖三 改善與提升內部品保的設計思考模式

思考品保機構在執行內部品保的過程，可能面臨之困難與挑戰，並共同討論可行之解決方法，將小組集思廣益後的作法帶回自身機構，進行調整與應用，以促進更好的內部品保改善。以上針對內部品保之實作結合設計思考（Design Thinking）的五大步驟進行（圖三）：(1)同理心（Empathy）－站在互動關係人的角度思考，了解其對現行品保制度的需求、想法、感受與期望；(2)定義問題（Definition）－識別需要解決的問題，撰寫詳細的問題陳述，思考內部品保系統中，有哪些具體問題需要解決，以提高組織的效能、關聯性與轉型能力；(3)創意發想

（Ideation）－集思廣益，提出各種創新想法以解決已識別的關鍵問題，並建立一個高效能、具關連性與轉型能力之品保系統；(4)原型設計（Prototyping）－回歸自身機構，針對現有問題提出解決方案；與(5)測試（Testing）－實施解決方案以應對識別到的問題。

透過此設計思考模式，有助於品保機構更好地運用ISG國際準則提出的品質持續提升QEC概念，針對品保機構內外部品保程序之持續精進與革新，以更精準的自我檢視與評估，調整機構發展策略與評鑑指標，促使品保機構發揮驅動高等教育及社會系統變革之作用。<sup>16</sup>

◎參考資料

侯永琪、林芳仔、蘇泓誠、陳瑩（2023）。高等教育微型證書的品質保證及資歷認可初探：全球趨勢與地方實踐。*教育研究月刊*，353，118-135。

Harvey, L. (2004). *Analytic quality glossary: Efficiency*. Analytic Quality Glossary, Quality Research International. <http://qualityresearchinternational.com/glossary/>

International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). (2022). *International standards and guidelines for quality assurance in tertiary education*. INQAAHE. <https://www.inqahe.org/wp-content/uploads/2024/05/INQAAHE-International-Standards-and-Guidelines-ISG.pdf>