

英國QAA教學品質審查機制之現況與發展

■ 文／王保進・中原大學教育研究所教授

英國高教品質保證機構成立的背景，與1990年代高等教育快速擴張密切相關。1980年代末至1990年代初，英國政府大幅增加大學的招生規模，並導入市場化與績效導向的資金分配機制，大學快速擴張之結果也引發外界對教學與學術品質下滑的擔憂，因此對大學品質管控之需求也隨之高漲。在1992年《擴充與高等教育法》通過，除鼓勵不同校院競爭與多元化發展外，也促使政府要求建立一個統一、獨立的全國性品質保證機構，以提升大學教育之透明度與國際聲望，在1997年，高等教育品質保證局（Quality Assurance Agency for Higher Education, QAA）正式成立，整合原有的高等教育品質評鑑與審查功能，負責制定全國一致的品質標準，進行課程與機構審查，並確保學生及社會對英國高等教育的信任與認可。

QAA之組織與功能

QAA是一個獨立之非營利機構（company limited by guarantee），與英國各地政府及高等教育資助機構合作，由高等教育、產業界、公共部門及學生代表組成之理事會為最高決策單位，負責確立QAA的策略方向、政策與監督運作。其下設有執行長與高階管理團隊負責日常

運營與政策執行。為落實教學品質之評估，設有由來自英格蘭、蘇格蘭、威爾斯及北愛爾蘭的高等教育機構與學生代表組成之諮詢委員會（Advisory Committees），提供區域性及各學科領域的建議，確保品質評估政策能符合地方與全國需求；並組成專業評鑑團隊（Review and Audit Teams），由受過專業訓練的學者、業界專家與學生組成，負責實地評鑑與審查。

英國是主要國家中對高等教育之品質評估，唯一將教學評估與研究評鑑分開之國家，QAA對所負責之教學評估，主要之職責與功能包括：(1)品質標準制定，制定並維護《英國高等教育品質準則》（UK Quality Code for Higher Education），確保全國大學與高等院校遵守一致的教學與學術標準、(2)機構與學科審查（Institutional and Subject Review），定期審核大學的教學品質保證系統，包括教學、評量、學生支持服務、(3)專業與國際認證，協助英國高等教育在國際間的品質認可，促進學位的全球可比性與聲望、(4)提供大學教學品質改善建議，透過學科審查後發佈報告，提供改進意見，並要求高等教育機構採取行動計畫，以及(5)促進最佳實踐（Good Practice Sharing），蒐集並推廣教學與品質管理的最佳實務案例。

教學品質審查機制

英國的教學品質審查機制分機構（institution）與學科（subject）二個層級，前者以大學校院整體為對象，後者以大學所設立之學科為對象，在2002年前兩者是分開進行互不隸屬，自2003年後為減輕大學之負擔並達到整體評估之目的，以機構審查為核心，學科審查融入其中，以校為單位同時進行，並針對抽樣或特殊需求之學科單獨審查。目前機構審查在英格蘭為4至6年1次，依對各校院之風險與需求評估後決定，在蘇格蘭則是每4年1次，而威爾斯與北愛爾蘭也有各自的週期，但大多是4至6年。而學科審查分為人文、社會科學、自然科學、工程與技術及藝術與設計5個領域，其下再進一步分為48個學科。以下分別簡要說明機構與學科審查機制之內容：

一、機構審查

機構審查之目的在確認大學具備有效的內部品質保證與學術標準維持機制，以確保學生獲得與其學費和期望相符的教育與支持，同時向政府、資助機構、雇主及社會大眾提供可靠的品質評估證據，並達成促進最佳實踐交流與品質提升文化，亦即機構審查之目的包括教學品質保障、保護學生利益、透明與問責，以及持續改善4項。

機構審查係以整體機構為單位之教學品質評估系統，而非逐一全面評估大學所有學科，審查內容與標準包括：(1)設定與維持學術標準、(2)學生學習品質、(3)公開資訊準確性，以及(4)持續改善4個面向，每一面向的標準包含是否符合全國學位資歷架構與學科基準、教學與評量設計是否支持學習成果達成、學生支持資源是否充足並有效利用，以及品質管理流程是否能持續蒐集數據並改進。審查委員通常5-8人，成員

包括資深學者、QAA專職審查官、學生評審員及特定領域專業代表組成。實地審查依機構規模、範疇、問卷品質等因素有所調整，通常為3至5天，主要實地審查作業包括與大學管理階層、教職員、學生、畢業生、雇主代表會談、檢視文件與教學設施。在雙方初步意見交流釐清問題事實後，實地訪評小組會提出評鑑報告初稿，讓校方有機會檢查事實正確性後，完成正式報告。

審查報告內容主要有機構背景與審查範圍、評估方法與依據、各評估面向的發現與證據、最佳實務成果及改進建議，以及結論與總體判定結果（confidence judgement），字數大約8,000-10,000字。判定結果會向資助機構與相關政府部門及社會大眾公開，結果分3類：

1. 有信心（confidence）：品質系統可靠。
2. 有限信心（limited confidence）：部分關鍵面向需重大改進。
3. 無信心（no confidence）：系統無法確保品質與標準，需全面改善。

接受審查的大學收到正式審查報告後，需在6至12個月內向QAA提交改進計畫並報告落實情況，若有必要QAA可能安排追蹤訪視或文件審查。其次，會將達到最佳實務案例納入QAA資料庫，推廣至其他機構。

二、學科審查

學科審查之目的在評估各高等教育機構在特定學科的教學品質與學術標準，確保符合全國一致的高等教育品質要求；同時促進最佳實務交流、提供外部品質保證證據、保障學生利益，並向資助機構及社會公佈透明結果。

學科審查係伴隨機構審查同時進行，由QAA視機構審查歷史記錄、學科的重要性與風險做綜合決定。若機構的教學品質保證機制成熟，可能

採「較低強度」的輕審學科數；但為維護證據可靠性，即使過往成績再好也會進行「有限樣本」的學科審查。審查內容與標準依英國品質準則與該學科的標竿聲明（Subject Benchmark Statement），通常涵蓋：(1)學程課程設計與目標（program design and aims）、(2)教學與學習過程（teaching, learning, and assessment）、(3)學生學習成果（learning outcomes）、(4)學術標準（academic standards）、(5)學生支持與資源（learning resources, academic and pastoral support）以及(6)品質管理與持續改進機制（quality management and enhancement）等6個項目。審查委員通常一個學科由4-6人組成，成員包括學科專家、學生代表或畢業生、業界專家及QAA專職審查官組成。實地訪評通常為1至2天，主要實地審查作業包括文件審查、與教職員、學生、畢業生及業界代表會談、觀課、檢視作業、考卷與評分紀錄。在雙方初步意見交流並釐清問題事實後，實地訪評小組會提出評鑑報告初稿，讓受評學科有機會檢查事實正確性後，完成正式報告並公開於QAA網站。

審查報告內容主要有學科簡介與背景、審查依據與方法、各評估面向的發現與證據、整體評價與結論、最佳實務與改善建議，字數大約5,000-8,000字。判定結果等級會送交學校及資助機構，並在QAA網站公開。審查結果通常分為有4個等級，分別用於判定機構是否符合「英國期望」（UK expectations）如下：

1. 可嘉獎（commended）：表示表現優異，超越基本期望，展現了值得表揚的卓越做法，表示該學科具有創新性或可作為良好範例。
2. 符合英國期望（meets UK expectations）：表示所有或幾乎所有相關期望都已達成，符合國家基準，屬於理想且應具備的水準。

3. 需要改進以達到英國期望（requires improvement to meet UK expectations）：表示尚未達到所有期望的要求，存在可改善處，但具備改善潛力。這類判定被視為「不滿意」，需要進行焦點改進，甚至可能需要更緊密的後續追蹤。

4. 未達到英國期望（does not meet UK expectations）：表示學科教學品質未能符合期望，屬於嚴重不足，需要立即採取補救與改善措施，同樣屬於「不滿意」類型，通常伴隨更高強度的監督與後續行動要求。

接受審查學科收到正式審查報告後，需在6至12個月內向QAA提交改進計畫並報告落實情況，若有必要QAA可能安排追蹤訪視或文件審查。其次，會將達到最佳實務案例納入QAA資源庫，供其他機構之學科參考。

QAA教學品質審查之最新變革

QAA因其教學品質審查機制被英格蘭評定為未能符合歐洲高等教育區所公布之品質保證標準與指引（Standards and Guidelines for Quality Assurance）之週期與獨立性運作原則要求，而被終止對英格蘭地區大學之教學品質審查角色。因此自2023年起，為因應外部監管環境的改變、國際標準要求，以及自身角色定位調整等3個因素，而有以下之變革：

一、推動重構英格蘭教學品質體系政策系列報告

QAA為因應英國教育部將英格蘭地區大學之教學品質審查功能移交給英格蘭高等教育的監管機構Office for Students（OfS）之衝擊，自2023年9月發起系列「The Future of Quality in England」政策報告，旨在建構一個更靈活、具有前瞻性、並能回應現實挑戰的英格蘭高等教育品質保障體

系，以支撐未來十年的政策方向與變革需求。此一系列報告為期半年，共提出4份報告，強調未來教學品質體系要與國際最佳實務接軌，包括品質評估的獨立性、定期監測、學生參與，以及資訊透明性等要素，主張將品質提升（quality enhancement）正式納入品質保障體系框架促進持續改進。並特別針對終身學習和生成型AI等新興教育需求提供支援，並建立可監測投資成效的制度，如品質影響評估機制。

二、發布新版英國品質準則（UK Quality Code）

QAA的品質準則通常2至3年會進行局部修正，為因應2023年起之角色變化，QAA在2024年提出大幅修訂之新版品質準則，主要內容導入12項審查共識原則及其關鍵實踐（Key Practices），涵蓋品質管理核心議題，包括管理策略、學生參與、資源、數據使用、監控與提升、外部審查、課程設計與審查合作夥伴關係、招生、支援、教學評量、申訴與申請等，以確保新版設計明確

與歐洲高等教育區的ESG一致，以維護英國高教文憑與品質保障的國際認可度與流通性。具體之革新包括：(1)強調學生參與與學生權益之保障，「將學生作為合作夥伴」的理念，不僅限於回饋機制，而應讓學生參與課程設計、質量保證與提升的過程，並確保機構中各項決策反映多元學生群體的聲音；(2)在審查標準中將永續發展理念嵌入質量管理策略、資源規劃與課程設計等層面；(3)強調審查作業應能鼓勵機構實踐公平、多元與包容（EDI）之理念，並透過數據蒐集與公開提升質量治理的透明度，落實證據本位決策之功能；(4)審查結果更強調持續改善導向，不只是維持最基本標準，而是在制度內建品質提升思維，促進教學與制度的進化；(5)對大學與合作夥伴（如分校、國際合作機構）關係提出更具體指引，強調明文協議、責任分工、風險控制與透明溝通的重要性，以確保大學教學品質能與國際接軌。

三、發布2023–2027策略規劃書

QAA為因應遭到英國政府取消英格蘭地區教學品質評估之角色，重塑其專業形象，於2023年

4月發布2023-2027策略規劃書，聚焦「卓越、獨立與信任」之願景，更明確定位於以下四大領域：

(1)學術標準：維護UK Quality Code、學歷架構與學科基準陳述等參考標準；(2)品質保證與提升：提供協作性、創新性審查方式，強化教育品質；(3)國際化：擴大國際服務，如國際品質審查與課程認證；(4)領導力提升：影響政策、高階最佳實務並清楚傳達於不同互動關係人。以期許QAA能自英格蘭「走出監管角色」，轉向協助院校應對規範挑戰，並擴及整合「持續學習」與「進



修能力」於職業教育體系，以及增強國際審查與海外合作能力。

四、積極擴展國際合作網絡

2024至2025年期間，QAA分別與多國之高等教育品質保證機構簽署合作備忘錄／意向書，加強跨國高教品質對話、能力建設與學生互認制度，以強化QAA在國際教育品質體系中，能扮演更多關鍵的角色。

五、推動英格蘭高教品質體系改革建議

QAA於2023年9月發表政策簡報《The Future of Quality in England》，針對提升英格蘭地區大學教學品質提出協助英格蘭大學制度更符合國際上獨立性與透明性的品質保證之作法，並正式納入「持續提升」機制，鼓勵機構自主優化，以及簡化多頭監管，提高行政效率等重點，以確保英格蘭之大學教學品質審查機制能符合英國品質準則之變革規範。

QAA教學品質審查機制與變革之啟示

我國高等教育評鑑已走向多元化機制，除申請國際評鑑機構之評鑑外，包括財團法人高等教育評鑑中心基金會與社團法人台灣評鑑協會（簡稱台評會）也積極爭取參與國際評鑑組織，進而確保與國際接軌。台評會於2024年8月榮獲高等教育品質保證國際網絡（International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE）頒發「高等教育品質保證國際標準與準則（International Standards and Guidelines for Quality Assurance in Tertiary Education, ISG）」認證通過證書，係全球首家獲得ISG認證的專業評鑑機構，此為台評會在國際高等教育品保領域之關鍵里程碑，並可確保台評會所認可之評鑑結果可為國際專業評鑑所接受。因此，未來各評鑑機構之評鑑機制除應注意與歐洲高等教育區ESG標

準之一致性，避免評鑑結果不為國際接受，以提升我國高等教育評鑑的國際認可度和競爭力，根據QAA教學品質審查機制及其2023年後的變革，以下提出5點可供高等教育評鑑借鏡或啟示的重點：

一、強化學生參與，將學生視為合作夥伴

評鑑過程中不僅依賴學生滿意度調查，還讓學生參與課程設計、質量監控與改進決策，促進學生多元聲音在教育評鑑中的反映，提升評鑑的包容性與實效性。

二、納入永續發展與社會責任指標

將環境永續、社會公平等理念融入評鑑標準，以鼓勵高教機構推動綠色校園與社會參與，展現教育的長遠影響力。

三、強調數據驅動的透明監控與評估

透過評鑑引導大學校院建立高品質數據（學生成果、資源配置、教學效果等）作為評鑑依據，以提升評鑑過程和結果的公開透明，促進校內外信任與問責，同時，結合校務研究落實證據本位之校務治理。

四、注重合作夥伴關係與風險管理

為強化評鑑與國際接軌，應強化與國際評鑑機構之多元合作夥伴關係建立，引入國際評鑑委員，以提升評鑑結果之效度，同時強調合作關係中的責任分工與質量控制，建立風險與標準偏差評估機制，以能透過評鑑協助辦學困難之大學或學科能發現問題，及早研訂因應措施。

五、推動持續提升與創新，而非僅達認可標準

評鑑機制應鼓勵學校主動發掘改進空間，建立持續質量提升（enhancement）文化，落實持續性品質改善之功能，同時重視大學或學科在教學創新、制度優化和長期發展之最佳實務，而非單純之認可通過與否之判斷。🚫