



教育品質與管控機制

李俊湖／國家教育研究院籌備處教育人力發展中心主任

常言「十年樹木，百年樹人」，這句話固然說明人才培育之不易，然卻不能成為教育工作者，對人才培育責任的推託之詞。教育可以慢工但產出務必是細活。換言之，教育活動不僅要講究過程，更要重視成果之優質與否。隨著工業化與科技化社會來臨，追求標準化流程及精良產品品質的要求，逐漸滲透至社會生活各層面，教育當然無法避免，過去教育被視為神聖志業，也在此一概念架構下平凡化，並向工業產品看齊，因而教育品質遂成為教育體系內外，扮演衡鑑教育成果的最佳代言人。

優質教育是人人企求的目標，但是如何定義教育品質才是重點？望文生義「品質」是指人品或物品的良劣程度，顯然「教育品質」是指「經過教育體系所培養的學生，其知識、能力與道德符合社會期望的程度」。不過前述「教育品質」定義仍十分抽象，而且蘊含較為多元的價值內涵，基於溝通及理解方便，分別以「學習成就」及「能力表現」來說明，雖然兩者不易明顯區分，仍試圖稍加釐清，前者係學習者在教育系統中，其學習結果與設定目標之符合程度；後者是學習者離開學校後的各方面表現與社會需求契合程度。換言之，不管在教育體系內外或國內外比較，學生學習成就表現究竟是一代不如一代，還是一代超越一代，如果答案是後者，教育品質自然受到社會大眾的認可。

優質教育既是教育理想目標，也是全體教育工作者及全民共同努力的方向，因為教育成果與績效，除了教育人員負主要責任外，尚包括受教育者及家長的參與，以及全民的監督。教育歷程有如蓋房子，更多人願

意參與藍圖設計與建造過程應該是好事，參與不僅代表關心，運作流程即是學習，而且參與者眾多，教育資源必然更為充沛，學習者受到照顧更多，相對的監控者也如影隨形，其學習基礎與成就較為穩固。所以各階段教育、教育系統所有成員，如能善用各種機制把關與管控，共同有計畫的致力於維持、改進及提升教育品質，則教育更易獲得社會大眾肯定與信賴。

教育品質需要管控機制監測，即時有效的監測有助教育品質的提升，在當前社會及學校如採下列作法，可以進一步提升教育品質。

一、檢討教育環境，持續改善更新

教育人員常受限於教學工作特性，埋首學校作育英才，以為只要用心投入教育工作，定然能培養優質學生，然而外在大環境多所變遷，教育思潮與理念也逐步轉變，學生日益多元化，教育工作者必然要與時俱進，持續調整自我，改進教學環境。雖然教育成果並不容易在短時間看到明顯效果，但是持續改善環境，提升教學品質，必然有助學生學習表現。

環境改善主要仰賴學校成員，是否具備品質管制相關能力才是關鍵。因而，學校宜經常辦理教育品管的活動，培育校長及行政主管之研究發展能力，訓練全體員工發現與解決問題，主動積極排除學校教學環境中有礙學生學習與發展的障礙，進而設計讓學生能自我成長學習的環境，激發學生學習的動機及意願，提升教育品質的目標必然可期。



二、建立管控機制，檢視教育品質

提升學生學習成就需要建構合適機制，並密切觀察學生成長與進步歷程，學校可以建構以「學生學習成就」為目標的系統化品管機制，訂定學生在各年段應具備的知識能力指標，定期檢視課程教學品質，檢討學生學習成就與知識能力指標的落差，進而提供補救教學，持續補強學生學習成果。

三、教育系統有機組織與管理，提升教育品質

教育系統環環相扣，依層級劃分之學校制度各司其職，所以各階層教育均應善盡其責，若學生學習表現不盡理想，則要運用教育專業知能，改善學生學習成就，讓學生學習表現符合該階層或該年段之成就水準，以免憑添更高階段教育人員困擾。

其次，學校中負有教學輔導主要責任的就是教師，他們對學生學習要負大部分的責

任是毋庸置疑；但是教育品質無法僅依賴教師就能畢其功，學校行政需提供支援。行政上在校長領導下，就教育工作本身擬訂完善計畫，並各自做好執行與考核，使得教育品質責任得以確保；當然教師也應以國家教育目標為指標，與行政人員及家長齊心協力一起努力，共同協助學生的學習與成長。

四、家庭與社會體系協同與監控，維持教育成效

教育品質要優質，完全仰賴教育體系人力與資源並不足夠，適度引入家庭與社會資源，讓學校、家庭與社會一起參與，如此一來，家長能參與學校的教育活動，也會有積極意願配合學校的教育需求，學校教育效果藉助社會及家庭力量強化，使得「家庭—學校—社會」形成教育整體，一起提升教育品質。

總之，運用教育品管機制，有利監控學校教育發展，品管過程需要全體教育人員、家長及社會參與，相信更多人力與資源投入，教育品質才能更優質。