

教育資料與研究雙月刊
第70期 2006年6月 153-154 頁

品質保證

吳清山、林天祐

品質保證 (quality assurance)，係指品質稽核人員定期性地針對產品或服務之流程與產出，檢核是否符合既定的要求和規範，以監控和改進產品或服務，並有效確保產品或服務的品質。

品質保證是企業發展的命脈，故品質保證亦是企業始終的堅持。早期企業界品質保證偏重於產品事後檢驗，後來發現為落實品質保證，不能只靠事後檢驗，必須從輸入、過程和產出都需要檢核，才能確保品質。因此，全員參與、符合要求、顧客滿意、持續改進，乃成為品質保證的重要原則。

基本上品質保證至少應包括下列三大階段：1. 設計階段品質保證 (Design Quality Assurance)；2. 生產階段品質保證 (Manufacturing Quality Assurance)；3. 售後服務品質保證 (Service Quality Assurance)，才足以確認品質成效。目前很多國際機構致力於品質保證機制的建立，較為著名且具公信力者，乃國際標準組織 (International Organization for Standard, ISO)，它頒布之國際標準認證-ISO 9000系列，提供企業基本品質保證準則，以確保其產品品質與服務之穩定可靠。所以各大企業機構紛紛採用ISO 9001品質保證系統，以確保其產品和服務品

質。

隨著社會大眾對於教育品質的要求，以及教育市場的競爭，教育品質保證已經愈來愈受到重視。尤其先進國家對於高等教育品質保證機制之建立與落實，更是不遺餘力。例如，由全美三千多所大學校院共同組成董事會所組成的「高等教育認可協會」(Council for Higher Education Accreditation, CHEA)，積極制定評鑑方式及評鑑標準等重要規範，作為所屬評鑑機構評鑑學校整體表現的依據，以確保高等教育品質。由於美國幅員廣大，「高等教育認可協會」並不實際執行評鑑，而是由所認可之六十所的評鑑機構，包括八所區域性評鑑機構 (Regional Accrediting Organizations) 及其他專門領域或計畫評鑑機構 (Specialized/Professional Accrediting Organizations)，負責組成評鑑小組，前往學校進行評鑑。

此外，歐洲對於高等教育品質的重視，亦不落人後，在2000年成立高等教育品質保證歐洲互聯網 (European Network for Quality Assurance, ENQA)，從事交換歐洲高等教育機構 (大學、學院與品質保證機構) 有關品質評鑑與保證的資訊、經驗與典範，及推動彼此間品質評鑑與保證方面的合作。目前英國品質保證局

吳清山，台北市立教育大學國民教育研究所教育行政與評鑑研究所教授
林天祐，台北市立教育大學國民教育研究所教育行政與評鑑研究所教授

(Quality Assurance Agency for Higher Education, QAA)、荷蘭大學協會 (Association of Universities in the Netherlands, VSNU)、丹麥評鑑機構 (Danish Evaluation Institute, EVA)、芬蘭高等教育評鑑審議會 (Finnish Higher Education Evaluation Council, Finheec)、網路挪威審議會 (Network Norway Council, NNR) 等都是ENQA的執行小組。

品質保證是提升品質最有效的策略，為提升教育品質及競爭力，教育品質保證機制建立及落實，應是未來教育經營的重要課題。