我國推動高等教育品質保證系統之探究

王令宜* 吳清山**

摘要

高等教育品質保證系統已成為各國高等教育發展之重要課題，推動品質保證系統將是我國未來高等教育改革的工作之一。本文旨在探究我國高等教育品質保證系統之推動，首先說明高等教育品質保證系統之意涵及功能，其次進行高等教育品質保證系統發展之脈絡分析；接著分析我國推動高等教育品質保證系統可能面臨的挑戰，包含相關人員對品質保證系統認識仍有所不足等六項；最後提出我國推動高等品質保證系統之因應對策，包括積極宣導品質保證系統訊息，增進相關人員品質保證知能等六項。

關鍵詞：品質保證系統、高等教育、大學評鑑

* 王令宜，臺北市立教育大學教育學系博士候選人
** 吳清山，國家教育研究院籌備處主任
電子郵件：ocarol@mail.naer.edu.tw；shan@mail.naer.edu.tw
來稿日期：2010年10月12日；修訂日期：2010年10月29日；採用日期：2010年11月12日

An inquiry on quality assurance system of higher education in Taiwan

Ling Yi Wang * Ching Shan Wu **

Abstract

The quality assurance system has become one of the most important elements in the light of recent development for higher education. The main purpose of this paper was to explore the impetus for quality assurance system of higher education in Taiwan. Firstly, it demonstrated the meaning and the function whilst doing quality assurance amongst higher education institutes. Secondly, it analyzed the development of its social and historical context. Furthermore, some challenges such as the shortage of related knowledge coming from staffs has been examined as well. Finally, it concluded with some suggestions as the results, including: to diffuse information of quality assurance positively, to enhance staffs' professional competencies of it et al.

Keywords: quality assurance system, higher education, university evaluation

* Ling Yi Wang, Ph. D. Candidate, Graduate Institute of Education, Taipei Municipal University of Education

** Ching Shan Wu, Director, National Academy for Educational Research Preparatory Office
E-mail: ocarol@mail.naer.edu.tw; shan@mail.naer.edu.tw

Manuscript received: October 12, 2010; Modified: October 29, 2010; Accepted: November 12, 2010

壹、前言

高等教育具有培育人才和促進社會進步的重要功能，其發展良窳攸關國家的競爭力，故世界各主要國家不斷致力於高等教育的投資與品質的提升，俾利發展卓越的高等教育，以厚實國家人才根基。

隨著國際化的時代來臨，各國高等教育競爭日趨激烈，各大學為了在高等教育占有一席之地，爭取更多的優秀人才加入，無不卯足全力提升教育品質，讓學校經營更具績效和特色，冀求在學術研究和教學取得領先地位。

我國高等教育不僅面對國際化的衝擊，更受到人口少子女化的影響，隨著學生來源的減少，各大學也感受到生存危機和競爭壓力（吳清山，2010；吳政達，2008），紛紛採取各種創新和多元的經營策略，創造優質校園環境，打造學校品牌和特色，建立學校良好形象，以利在高度競爭的環境中立於不敗之地。我國高等教育的發展，已從菁英走向普及。在普及化過程中，學習品質和績效備受極大的關注，即確保學生一定的教學和學習品質，成為大學必須努力的核心課題。透過有效適切的內部和外部評鑑方式，亦成為提升教育品質的重要策略。

為了解我國高等教育的實施成效及品質，教育部從1975年起試辦數學等五個學門評鑑，到1997年首度辦理大學綜合評鑑是；自2004年起，教育部委由台灣評鑑協會辦理大學校務評鑑，2006年開始的大學系所評鑑則由財團法人高等教育評鑑中心基金會辦理，採取美式「認可制」精神，進行大學系統評鑑的認可工作（吳清山，2010）。這些評鑑的推動，對整個高等教育的革新與發展多多少少產生一些效果。

美國高等教育所實施的「認可制」（accreditation）評鑑方式，以及歐洲、紐西蘭和澳洲所實施的「品質保證系統」（quality assurance system），其主要目的在於確保高等教育品質，維持高等教育的績效和促進高等教育持續改進。吳清山、王令宜（2008）曾提到，我國實施認可制的評鑑，未來會慢慢走向品質保證制評鑑。基本上，歐洲國家推動高等教育品質具有豐富經驗，所發展品質保證的標準、程序和原則已成為各國師法的對象。歐洲高等教育品質保證協會（European Association for Quality Assurance in Higher Education，ENQA）於2005年出版的《歐洲高等教育區域品質保證標準和準則》（Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area），提供外部

品質保證和內部品質保證實施的重要依據，於2009年又加以修訂（European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009）。其實，不僅歐洲重視高等教育品質保證的推動，亞太經濟合作組織（Asia-Pacific Economic Cooperation，APEC）於2006年出版《亞太經濟組織會員國高等教育品質保證系統的強化》（Enhancement of quality assurance systems in higher Education in APEC member economies），亦有助了解亞太國家推動品質保證系統的狀況。

高等教育推動品質保證系統成為各國高等教育發展之重要課題，未來我國高等教育發展勢必受到這股潮流的影響，推動品質保證系統將是高等教育革新的工作。是故，本文首先說明高等教育品質保證系統之意涵及功能，其次進行高等教育品質保證系統發展之脈絡分析，接著分析我國推動高等教育品質保證系統可能面臨的挑戰，最後提出我國推動高等品質保證系統之因應對策。

貳、高等教育品質保證系統之意涵及功能

品質一詞存在已久，為現代人日常生活的慣用語彙，然其概念相當抽象且不易界定。林天祐（1997）指出品質一詞定義分歧，分類的依據不同，定義也就不同。一般人對「品質」一詞有著直覺性的理解，但卻說不上來，由於其本身相當抽象與模糊，亦受個人主觀的認知與感受影響，因此隨個人採行觀點的不同，對品質界定也不同。楊國賜（2003）亦指出品質本身為一種哲學的概念，不同的個體與社會所作的定義就不同；分類的依據不同，品質的定義也會有所差異。

品質應用於教育時，意指教育的品質取決於顧客對於教育產品適用性、正確性程度的評價，教育供應者則須依據顧客的期望，訂定教育產品的規格，並努力使產品符合此規格（吳清山、林天祐，1994）。王保進（2003）曾對教育品質的內涵界定如表1所示，作為衡量教育結果的方法及途徑。

品質保證之觀念源自於工商業界，係指品質稽核人員定期性地針對產品服務之流程與產出，檢核是否符合既定的要求和規範，以監控和改進產品和服務，並有效確保產品或服務的品質。品質保證至少應包含「設計、生產及售後服務」等三階段的品質保證，才足以確認品質成效；而透過合乎品質保證的程序、進行具有品質保證的評鑑歷程，以獲得具有品質保證的結果，則是品質保證機制不可或缺的三個重點（吳清山、林天祐，2007）。蘇錦麗與詹惠雪（2006）

認為「品質保證」是對整體機構或專門領域進行有計畫、有系統的評鑑/審核過程，以確定其提供之教育、學術成果及基礎設施的標準，正在維持及加強，且通常包括對一適當及有效的品質控制機制的期望。

表1　品質標準取向下品質內涵之向度表

向度	品質定義	實例	測量方式
範疇的	品質無法界定，但可被認知。	天生智能或美貌。	無法測量，但可被具敏銳度者所知覺。
產品本位的	在每一個價值屬性的單位上表現出無價的特質。	超越消費者渴望之特徵。	超越期待之特徵。
使用者本位的	適用：滿足消費者。	實現消費者之期待。	消費者滿意之水準。
過程本位的	與規格相一致。	可信的。	根據所承諾的測量。
價值本位的	最佳價格、實際上最好用。	把錢花在刀口上。	每單位成本之效率。
系統本位的	提供服務以滿足消費者之制度。	與品質保證相一致的制度。	制度是適當的與一致的。
文化的	組織透過訓練、科技及工具之整合，以確保消費者滿意度之常態性文化。	品質是組織各部門間之共識。	檢測組織是否以統整方式確保消費者滿意。

資料來源：王保進（2003：39）。

認可制係一外部品質審核的過程，藉由詳細檢查高等教育的機構及專門領域，以確保其品質保證與品質改進，其成功結果是一所機構或一門專門領域受到認可。Wong（2007）亦提到高等教育品質保證是評鑑、證實、維護和強化高等教育品質規範的一系列活動和過程，它可透過大學本身發展和執行；亦可藉由外部品質保證機構來建立和執行。然後採用評估、認可、審視等方式來檢視其品質保證大學執行情形。聯合國教科文組織（United Nations Education, Scientific and Cultural Organization，UNESCO）於2004年定義高等教育品質保證為：

> 對高等教育機構及學程之品質，進行測量、監督、保證、維持與改進的方法和程序；或依教育機構、專業團體、政府及其他建立品質標準的單位所設定的標準，來測量高等教育機構所提供課程或學程所達成就之過程。（UNESCO, 2005）

美國高等教育認可協會（Council for Higher Education Accreditation，CHEA）則對品質保證提出下列的定義：

> 對機構或系所課程有計畫和有系統的檢視過程，已決定教育、學術和基礎設施是否達到可接受標準，而且能夠持續維持和強化。經常包括品質控制的期望和機制是適當的和有效的。此外，在英國則是指一個機構能夠遵守學生達到標準的適切要件，這些標準為機構或品質保證機構所訂定。（Council for Higher Education Accreditation, n. d.）

綜合以上說明，本文將高等教育品質保證系統界定如下：「政府、品保機構或高等教育機構本身，根據一套品質的標準，針對高等教育之教學、研究、服務和行政等各方面進行品質的測量、監督、認可、保證、維持與改進的方法和程序，以了解高等教育之績效，並做為改進之參考。」

上述定義可就機構、方式、標準與內容說明如下：第一，就機構而言：由政府委託品質保證機構、或者高等教育機構本身，辦理品質認定，了解高等教育品質保證之實際狀況。第二，就方式而言：可分為內在品質保證系統和外在品質保證系統，前者為高等教育機構本身規劃及實施其品保系統；後者則由外部品保機構規劃及實施。第三，就標準而言：標準是品保系統的骨幹，高等機構品質保證系統之標準，一般包括品質實施程序、定位與目標、教學、學生學習、研究、社會服務、自我改進機制等方面。第四，就目的而言：主要包括績效責任和持續改進兩方面，前者可供獎懲及經費補助之依據，後者有助高等教育機構自我改善及持續發展。

參、高等教育品質保證系統發展脈絡

隨著社會大眾對於教育品質的要求以及教育市場的競爭，教育品質保證愈來愈受到重視，先進國家對於高等教育品質保證機制之建立與落實更不遺餘

力。楊瑩（2008）指出，近十年來歐盟會員國非常積極地推動品質保證運動，在品質保證理念的催化下，各國認可機制與品質保證機制紛紛脫離了教育行政體系，轉而設立跨國性的機構，例如：歐洲根據1999年《波隆納宣言》（Bologna declaration）在2000年成立之歐洲高等教育品質保證網絡等。為了解高等教育品質保證系統發展之脈絡，概述英國及國際相關品質保證機構之發展如下（吳清山、王令宜，2008）：

一、英國QAA與HEFC

英國自1980年代以來，隨著績效責任要求的增加及高等教育預算的削減，開始成立不同的評鑑組織，監督各高等教育機構品質保證制度的運作與執行情形，然效果不盡理想，造成人力及資源的浪費，故在1997年整合不同的評鑑機構及作法，成立高等教育品質保證機構（Quality Assurance Agency for Higher Education，QAA）負責高等教育機構對教學品質保證機制及機構課程學術品質的審核工作。

至於研究品質的評鑑，仍由高等教育撥款評議委員會（Higher Education Funding Council，HEFC）負責。基本上，英國高等教育品質保證制度，係採用「品質管制」、「品質審議」和「品質評估」方式，結合「內部評鑑」和「外部評鑑」，達到「績效」和「改進」的目的（王如哲，2008）。

二、歐洲高等教育品質保證網絡

歐盟為促成歐洲各國在高等教育品質保證上的相互合作，在2000年設置了「歐洲高等教育品質保證網絡」（European Network for Quality Assurance in Higher Education，ENQA），主要負責交換歐洲高等教育機構（大學、學院與品質保證機構）有關品質評鑑及保證的資訊、經驗及典範，以及推動彼此間品質評鑑與保證方面的合作，擔負起建立歐洲品質保證架構的責任（楊瑩，2008）。

三、高等教育品質保證國際網絡

高等教育品質保證國際網絡（international network for quality assurance agencies in higher education，INQAAHE）創建於1991年，目前擁有200個會員國，會員遍及歐美亞先進國家，包括美國、英國、挪威、瑞典、日本等先進國家都先後加入，一些有名的品質保證機構如英國高等教育品質保證機構、澳洲

大學品質保證機構（Australian Universities Quality Agency，AUQA）、瑞典國家高等教育機構（The Swedish National Agency for Higher Education，NAHE）等都是它的會員。高等教育品質保證國際網絡成立的主要目的為蒐集與散播有關高等教育品質評估、改善及維持當前與發展中的理論與實務資訊，並且加強全球教育、培訓與品質保證機構間的聯繫；高等教育品質保證國際網絡經常藉由舉辦研討會、工作坊、國際會議，與發行業務通訊、期刊與書籍，及建立會員資料庫等方式，傳播資訊與研究發現給會員，以加強高等教育品質保證工作的深度及廣度（INQAAHE, n. d.）。

四、亞太品質網絡

亞洲各國有鑑於全球各地已逐漸重視跨國高等教育品質保證的發展，除了積極提升自我品保系統的品質外，也期望能建立整合的平台，發展出共通高等教育品質保證原則，以加強亞太各國在品保上的國際合作，透過各種議題與作法的討論與分享，作為亞太地區未來發展品質保證的標竿。因此，2003年，「亞太品質保證網絡」（Asia-Pacific Quality Network，APQN）在香港成立，2004年於澳洲成立秘書處並正式營運，其宗旨為：

> 藉由強化品質保證機構、促進機構間的合作，來提升亞洲與太平洋地區的高等教育品質」。APQN接受世界銀行資源的挹注，目前已建立了機構間的結盟關係，共有69個會員機構，並對尚未建立品質保證機構的國家提供協助。（侯永琪，2010：48）

為增進跨國性品質保證制度的發展，國際或區域的品保組織紛紛發展出可供各國品保機構參考的原則與標準，目前最為全球所注意的有下列三項準則：（一）高等教育品質保證國際網絡公布「優良評鑑準則」（good practice guidelines）；（二）聯合國教科文組織的「跨國高等教育品質準則之原則」（guidelines for quality provision in cross border higher education）；（三）「歐洲高等教育品質保證網路」之「歐洲高等教育品質標準與原則」（standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area）。後兩者是歐洲各國為了進行「波隆那歷程」（Bologna process）所提出的（侯永琪，2008）。

而亞太品質網絡於2008年在日本千葉縣所舉辦《布里斯班公報》（Brisban communique）研習會中，討論建構符合亞太地區高等教育品質保證之原則的可

行性，並於同（2008）年三月正式公布「千葉原則」（Chiba principles），亦可作為對於評鑑政策及實施有興趣的亞洲高等教育機構及外部品質保證機構一個重要引導及參考。

品質保證系統經過各國努力，已逐漸發揮其效果。Westerheijen（2007）對品質保證系統之發展提出四個階段：第一階段：對教育標準的嚴重懷疑；第二階段：對高等教育系統和機構效率的懷疑；第三階段：對機構創新能力和保證能力的懷疑；第四階段：需要機構建立持續性的品質文化。如表2所示。

表2　品質保證系統之階段表

1.問題	2.品質保證的角色	3.訊息基礎	4.外部評鑑和報告的性質
階段一：對教育標準的嚴重懷疑	確任教育課程的次標準。	描述性報告表現指標。	總結性認可檢核標準對政府報告。
階段二：對高等教育系統和機構效率的懷疑	（1）公共的績效責任；（2）建立機構的品質意識。	描述性/策略性報告，包括：（1）表現；（2）程序。	機構評比對政府和機構的報告，確認最佳實務。
階段三：對機構創新能力和品質保證能力的懷疑	激勵機構自我規範能力。	公共的績效責任。	自我評鑑報告：（1）程序；（2）表現。 檢視報告：對機構和政府。
階段四：需要激勵機構建立持續性品質文化	分開兩部分： （1）以自我規範為基礎的自我改進。 （2）公共的績效責任。	分開兩部分： （1）以SWOT為基礎有關的程序和策略的自我評鑑報告標竿學習。 （2）有關績效指標的自我評鑑報告。	分開兩部分： （1）對機構的檢視報告。 （2）確認資料能與公共資料庫結合。
新的挑戰： 降低高等教育系統間的透明化	市場規範，通知當事人（學生、雇主）。	表現產品的指標（畢業生出版的知能）。	比較性表現指標，畢業生標準化成就測驗。

資料來源：Westerheijen（2007: 78）。

綜合以上說明，高等教育機構品質保證系統之脈絡可以歸納如下：

（一）高等教育機構品質保證系統之倡導，來自歐洲地區，因歐洲地區高等教育機構相當複雜，品質不一，的確需要品質保證，才有助於相互承認學歷。後來國際及區域性品質網絡機構紛紛成立，品質保證系統之觀念及作法才漸漸傳播到亞太地區，我國也加入亞太品質網絡組織，品質保證系統開始受到重視。

（二）就高等教育機構品質保證系統之理論發展而言，最初是對教育標準的懷疑，以及對高等教育機構效率、品質、創新的懷疑，之後才走向形塑品質文化，因而確立高等教育品質保證系統之必要性。

高等教育品質保證系統在歐洲地區實施已有一段時間，且有一定成效。值此我國積極推動高等教育評鑑之際，這些高等教育品質保證系統之理念與作為，對國內未來高等教育評鑑之規劃具有一些影響與衝擊，包括：高等教育評鑑機制是否宜由目前的「認可制」逐漸走向「品質保證制」；國內高等教育機構應積極參加高等教育品質保證國際網絡機構（如：INQAAHE、APQN），了解最新品質保證系統之訊息與發展動態；國內未來高等教育評鑑需研訂更嚴謹之研究與教學評鑑機制，這些都是相當重要的課題。

肆、我國推動高等教育品質保證系統可能面臨的挑戰

高等教育品質保證的概念在歐美國家已為大家所接受。但是品質的意涵很難具有一致的看法。就高等教育品質而言，Blackmur（2007）提到高等教育品質或特徵往往會受到社會大眾所決定的最低表現標準影響；但實際上，品質是更為複雜的。所以，要建立一套適切的高等教育品質保證系統，實屬相當不容易。我國多年來推動各項評鑑工作，亦鼓勵各校辦理自我評鑑，雖有品質保證意味，但因缺乏有系統的品質保證機制的建立，所以離歐美國家品質保證制度仍有一段距離。

為了改善我國高等教育品質，以及促進我國高等教育國際化，加速與各國高等教育的合作與認可，推動高等教育品質保證系統乃大勢所趨。未來我國高等教育要推動品質保證制度，仍然會面臨相當大的挑戰，包括人員、法制、文化和環境等各方面，茲說明如下：

一、相關人員對品質保證系統認識仍有所不足

高等教育品質保證系統之推動以歐洲、澳洲和紐西蘭等國家最為積極，部分亞洲國家，如泰國、馬來西亞等國家也慢慢重視高等教育品質保證系統的建立。多年來我國高等教育的評鑑，雖然重視提升品質，但仍偏重於總結性評鑑或認可式評鑑，與歐洲國家所推動的品質保證系統有所不同。由於國內高等教

育評鑑並不是採用歐洲國家的品質保證系統，高等教育相關人員對品質保證系統的概念也較為陌生，對品質保證系統所涉及的標準、程序和原則，亦無相當了解，因而國內要推動品質保證系統恐怕會遭遇一些困難。

二、品質文化尚未形成一種高等教育氛圍

高等教育涉及到教學、研究與服務等工作，與品質可謂息息相關。高等教育要有良好的教學、研究與服務績效，人員品質的意識、態度與行為扮演着重要角色。因此，高等教育必須發展出「品質文化」（quality culture），並使內部成員產生「歸屬感」與「參與感」，意識到品質的達成對高等教育的重要性，也是每個人的責任（Kristensen, 2008）。雖然國內部分大學相當重視品提升，有些學校申請國際標準組織（International Organization for Standardization，ISO）認證，如：國內中山大學、高雄科技大學等校；有些學校獲得國家品質獎殊榮，如元智大學和淡江大學等校，但整體而言，目前國內大學品質文化尚未形成一種高等教育氛圍。如何協助各大學發展「品質文化」，並將品質改進與品質保證視為高等教育發展的核心任務，是未來推動高等教育品質保證系統重要挑戰。

三、相關法令並無明確規範品質保證系統實施

我國對於大學評鑑的實施，見諸於《大學法》第5條第1項規定：

> 大學應定期對教學、研究、服務、輔導、校務行政及學生參與等事項，進行自我評鑑；其評鑑規定，由各大學定之。

及第2項規定：

> 教育部為促進各大學之發展，應組成評鑑委員會或委託學術團體或專業評鑑機構，定期辦理大學評鑑，並公告其結果，作為政府教育經費補助及學校調整發展規模之參考；其評鑑辦法，由教育部定之。

可見教育部明訂大學須辦理評鑑，以作為政府教育經費補助及學校調整發展規模之參考，並無提升品質之目的。至於大學評鑑辦法僅規定大學評鑑類別、原則、程序、免評等方面，亦無高等教育品質保證系統之相關規定。由於

缺乏相關法源之依據，所以要推動高等教育品質保證系統，難免會遇到一些阻力，有待克服。

四、缺乏適切的品質保證系統的標準、程序和準則

高等教育品質保證系統的推動，最重要的是有一套的標準、程序和準則作為遵循的依據。有了這些規範，品質保證機構或各大學實施品質保證作業時才不會偏離方向。歐洲國家推動高等教育品質保證系統，為各國所肯定，主要在於歐洲高等教育品質保證協會已經建立一套完整的歐洲高等教育區域品質保證標準與指引，對於高等教育內部品質保證和外部品質保證的標準和指引，以及品質保證機構同儕評鑑（peer review）都有具體規定。反觀國內目前並無一套完整的高等教育品質保證系統的標準和指引，因此短時間內要推動高等教育品質保證系統，難度可能相當高，這也是未來一大挑戰。

五、內部品質保證機制和規範尚未成形

高等教育內部品質保證是高等教育品質保證系統的核心工作之一。高等教育品質保證系統的推動最重要的目的就是鼓勵各大學建立完善的內部品質保證機制，定期檢核學校教育品質，以強化和提升學校教育品質。大學內部品質保證機制具有自主性、適應性、機動性、持續性等特性，即各大學在品質保證架構下可依自己學校需求，發展適合其學校的品質保證體系，而且可以很快回應學校辦學品質，幫助學校有效自我改善和持續改進。目前國內雖鼓勵高等教育自我評鑑以及要求學校於評鑑前先提出自我評鑑報告（self-report or self-study），再由專家進行審議、認可等程序，雖有內部品質保證機制的概念，但離真正的內部品質保證系統仍有一段距離。值此國內高等教育內部品質保證機制和規範尚未成形之際，要有效實施高等教育品質保證系統，勢必遭遇相當大的挑戰。

六、缺乏高等教育品質保證等機構之設置

高等教育品質保證系統，主要有兩大部分：一是內部品質保證系統，另一是外部品質保證系統。前者由各高等教育機構自行辦理；後者則須由外部品質保證機構辦理。歐洲高等教育品質保證系統之推動順利，部分原因在於具有公信力的品質保證機構協助辦理外部品質保證作業，有效地對大學或系所等學程進行認可或審核工作；至於美國所推動的大學認可式評鑑能夠發揮功能，其原

因之一也是具有公信力的區域性評鑑機構協助評鑑。目前國內大學評鑑由財團法人高等教育評鑑中心基金會和台灣評鑑協會協助辦理，前者具有半官方色彩，後者屬於民間團體，雖各發揮其大學評鑑功能，但其定位、性質、功能與品質保證機構略有不同。基本上，負責品質保證或評鑑機構必須經過上一層認可機構通過後，才能執行品質保證或評鑑工作，但目前國內尚無此作法，而且也缺乏認可通過後的品質保證機構，所以要推動高等教育品質保證系統，的確有其困難所在。

伍、我國推動高等品質保證系統之因應對策

歐洲推動高等教育品質保證系統，向來不遺餘力，2006年首度於德國慕尼黑理工大學（Technical University of Munich）舉行歐洲高等教育品質保證論壇，2007年歐洲高等教育品質保證論壇於義大利的羅馬大學（Sapienza Università di Roma）舉行，論壇主題為「執行及採用品質保證：策略及實務」（Implementing and using quality assurance: Strategy and practice），執行委員會主席Henrik Toft Jensenm於會中強調，品質保證系統的重要性在於提供高等教育發揮革新、創意、多樣性空間，此觀點獲得與會人士的共鳴（引自ENQA, n. d.）。高等教育品質保證工作已在亞洲各國如火如荼的進行，政府皆扮演重要角色，除了協助評鑑機構的成立，也鼓勵高等教育積極發展符合自我文化與特色的品質保證機制。不管從歐洲或亞洲的經驗，都可以了解到品質保證系統，已經成為高等教育揮創新的基石。因此，推動高等教育品質保證系統，亦將為我國高等教育發展的重要課題。雖然我國推動高等品質保證系統，仍將面臨一些挑戰，但只要能夠加以重視和正視，我國推動高等品質保證系統仍頗有可為。茲就我國推動高等品質保證系統之因應對策說明如下：

一、積極宣導品質保證系統訊息，增進相關人員品質保證知能

高等教育相關人員的品質保證系統知能，是確保推動高等教育品質保證系統的基礎。然而目前品質保證系統在國內不是很普遍，因而相關人員對品質保證系統的意涵和做法，了解仍屬相當有限。為使相關人員能夠理解高等教育品質保證相關知識，教育部可委託學術機構辦理有關高等教育品質保證研討會或

工作坊，以及發行有關高等品質保證刊物或會務通訊（Newsletter），積極宣導品質保證系統訊息；此外，教育機構亦可辦理邀請國內外學者專家到校進行專題演講或辦理學術研討會，讓學校人員了解為什麼（why）要推動品質保證系統？品質保證系統是什麼（what）？品質保證系統如何做（how）？一旦相關人員了解品質保證系統對於學校發展的重要性、意涵和作法，對於未來推動高等教育品質保證系統將會有很大的助力。

二、研訂品質保證系統相關辦法，以利推動品質保證制度

目前我國實施大學評鑑，係依《大學法》及《大學評鑑辦法》規定辦理。基本上，大學評鑑仍具有提升大學品質的功能，但並非屬於品質保證系統的作法。就目前的《大學法》及《大學評鑑辦法》之規定而言，並無品質保證系統之內容。為利於將來推動品質保證系統，初期作法，教育部應鼓勵各校建立內部品質保證系統，透過學校自發性行動，強化學校辦學品質；就中長期做法，建議修正《大學法》，在《大學法》中增訂：

> 為提升大學教育品質，各校應訂定品質保證系統實施辦法，其辦法由各校訂之。必要時，教育部得委託品質保證機構檢視學校教育品質。

這樣才能有助於建立高等教育品質保證制度，將來教育部或學校有了法理依據，推動高等教育品質保證系統才會更為順利。

三、鼓勵學校追求卓越教育品質，建立校內品質保證文化

高等教育是培育人才的搖籃，有品質的高等教育才能培育高素質的人才。高等教育追求卓越品質，乃是確保達成其目標最重要的策略。處在社會大眾對高等教育品質高度期望和高等教育激烈競爭的時代，沒有品質的高等教育遲早將為社會所淘汰。故，高等教育機構追求卓越教育品質實屬勢在必行。追求卓越教育品質是永無止境，學校領導人對品質的重視，可說是建立品質保證文化的第一步，有了高階主管的倡導，學校人員就會逐漸建立品質的意識和行動，學校品質保證機制也容易建立，將來推動也會比較順利。其次，學校本身也應建立推動品質保證推動委員會，例如：英國倫敦大學（University College London，UCL）即設立該校品質保證機制，透過金字塔型的系統（pyramid structure）進行，校長（provost）下設置學術委員會（Academic Committee），

由學術高層擔任；下設品質管理與提升委員會（Committee on Quality Management and Enhancement），各學院亦設立學院教學委員會（Faculty Teaching Committee），其下各系所設置教學委員會（Department Teaching Committee），對教育品質從上至下層層把關。這種組織結構有助於建立注重品質保證的文化（王秀槐，2010）學校品質保證文化，不是一朝一夕即可形成，需要日積月累逐漸而成。

四、研擬品質保證系統的標準、程序和準則，作為未來推動依據

高等教育推動品質保證制度，必須建立一套品質保證系統的標準、程序和準則，才能夠有效進行。一般而言，高等教育品質保證系統，主要包括三個主要內容：（一）標準：泛指遵守規範到最佳實務；（二）程序：泛指辦理的程序，包括內部品質保證程序和外部品質保證程序，採用監控（monitoring）、檢視（audit）或評鑑（review）等方式進行；（三）準則：行動的原則，例如：品質管理和品質提升密切連結、效率與效能兼顧、績效責任與改進並重等。歐洲高等品質保證協會推動品質保證制度，已有一段時間且頗受肯定，未來國內可參酌該協會所研訂的「歐洲高等教育區域品質保證標準與指引」，並根據國內高等教育實際需求及發展特色，研擬我國高等教育品質保證系統之標準、程序和準則，以作為未來推動依據。

五、鼓勵各校建立內部品質保證系統，定期檢視各項教育品質

學校內部品質保證系統為高等教育品質保證重要的一環，但相較於外部品質保證系統而言，顯然屬於較為陌生的概念。事實上，高等教育要強化其教育品質，內部品質保證系統的建立與落實，才是關鍵所在，因為它發揮大學自主的精神，亦可彌補外部品質保證系統之不足與缺失。對高等教育來說，品質保證並非只是文書作業、繳交報告而已。學校必須清楚了解自身的定位、目標與政策，方能制訂出合宜的內部品保機制。一般而言，高等教育內部品保機制設立的目的可能包含：（一）持續不斷的改進；（二）鼓勵品質系統的建立並完成承諾；（三）獲取自信與資訊；（四）提出報告（Kristensen, 2008）。直言之，內部品質保證追求的是自我瞭解、有效率的管理、持續性地改善、資訊的透明化與公開化。高等教育內部品質保證系統主要建立在自我評鑑和同儕實地訪視兩種方式，就系所品質保證架構而言，通常包括：學生招生、課程設計運作與評估、教學功能、學生服務、學生意見回饋、學生成績評量、學生生涯輔導等

方面進行評估。這種內部品質保證機制，具有自我評鑑和自我改進的功效，對學校教育品質提升具有一定的功效。因此，各校宜參酌國外學校作法，研訂學校內部品質保證機制，並加以推動，做為檢視各項教育品質的依據。

六、政府協助民間團體成立品質保證機構，並賦予辦理認證權限

品質保證機構乃是實施外部品質保證系統最重要的組織，具有健全的品質保證機構，才能達到實施品質保證系統的目的。侯永琪（2008）提出外部品質保證機構之架構及管理的八大主要原則：（一）獨立性及自主性的經營；（二）清楚地定義使命與目標；（三）充足人力與財務；（四）公布評鑑方法、步驟、過程與結果報告，並完整提供這些資訊予社會大眾了解；（五）有正式文件清楚說明評量標準、過程、重要指標及申訴過程；（六）定期評量機構相關活動、影響及價值；（七）與其他評鑑機構合作；（八）進行相關評鑑研究並公開研究成果。目前國內評鑑機構之人力與財務仍有些不足，需仰賴政府捐助，多少會影響其獨立性和自主性。未來政府宜多協助民間團體成立品質保證機構，並賦予辦理認證權限，甚至可將目前財團法人高等教育評鑑中心基金會轉型為高等教育品質保證機構的認證機構，不必站在第一線從事評鑑工作，轉而負責認可其他品質保證機構，以確保外部品質保證結果的公信力與效力。

陸、結語

品質本來就是一個很抽象的概念，每個人對品質的界定不一定相同，看法也不盡一致，要將品質概念應用到高等教育經營，而且建立一套品質保證系統，這是相當複雜的教育工程，亦是相當艱辛的教育工作。高等教育追求品質，不僅是時代趨勢，亦是高等教育工作者一種承諾和責任，只有高等教育機構辦學有品質，才能有效培育人才。未來我國高等教育推動品質保證制度，將是強化高等教育品質重要契機。

我國歷年來所辦理的各種評鑑工作對提升教育品質有所助益，所建置的評鑑體系亦具有品質保證系統之雛形，但離歐洲品質保證系統仍有一段距離。因此，我國未來宜就現有評鑑體系積極規劃內外部品質保證系統，不管是目標訂定、標準確立、內部和外部評鑑過程、工具和指標研發、人員研習、結果處理等方面，都必須妥為研議，以建立更具適切性、完整性、系統性與價值性的品

質保證系統。

參考文獻

王如哲（2008）。**國際大學研究績效評鑑**。台北市：財團法人高等教育評鑑中心基金會。

王秀槐（2010）。倫敦大學教學政策與品質保證簡介。**國立台灣大學教學發展中心電子報，43**。2010年11月10日，取自http://ctld.ntu.edu.tw/epaper/?p=1115

王保進（2003）。高等教育品質的理念與實際。**台灣教育，619**，38-49。

吳政達（2008）。台灣面臨人口少子化的時代：高等教育之政策分析。載於國立台灣大學研究發展處（主編），**任務與願景——我國高等教育論壇**（頁60-73）。台北市：國立台灣大學出版中心。

吳清山（2010）。**高等教育評鑑議題研究**。台北市：高等教育。

吳清山、王令宜（2008）。從認可評鑑走向品質保證。**評鑑雙月刊，16**，9-12。

吳清山、林天祐（1994）。全面品質管理及其在教育上的應用。**初等教育學刊，3**，1-28。

吳清山、林天祐（2007）。**教育e辭書**。台北市：高等教育。

林天祐（1997）。學校經營與教育品質。載於國立教育資料館（主編），**現代教育論壇（三）**（頁240-244）。台北市：作者。

侯永琪（2008）。亞洲高等教育品質保證制度的推動及挑戰。**評鑑雙月刊，16**，22-27。

侯永琪（2010）。高等教育品質保證與排名的跨國發展及國際參與——台灣評鑑機構的角色與全球責任。**評鑑雙月刊，25**，47-51。

楊國賜（2003）。提升大學教育品質增進國際競爭力。**教育資料與研究，54**，75-86。

楊瑩（2008）。**歐盟高等教育品質保證制度**。台北市：財團法人高等教育評鑑中心基金會。

蘇錦麗、詹惠雪（2006）。英國高等教育品質保證制度新發展：QAA機構審議的作法。**教育研究與發展，2**（1），173-205。

Blackmur, D. (2007). The public regulation of higher education qualities: Rationale, process, and outcomes. In D. F. Westerheijden, B. Stensaker, & M. J. Rosa

(Eds.), *Quality assurance in higher education* (pp. 15-46). Dordrecht, Netherlands: Springer.

Council for Higher Education Accreditation (n. d.). *Glossary of key terms in quality assurance and accreditation.* Retrieved October 7, 2010, from http://www.chea.org/international/inter_glossary01.html

ENQA (n. d.). *The second European forum for quality assurance took place on 15-17 November 2007 at the University La Sapienza in Rome.* Retrieved October 29, 2010, from http://www.enqa.eu/newsitem.lasso?id=170

European Association for Quality Assurance in Higher Education (2009). *Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area.* Helsinki: Author.

INQAAHE (n. d.). *About INQAAHE.* Retrieved May 17, 2009, from http://www.inqaahe.org/main/about-inqaahe

Kristensen, B. (2008, May). *Benchmarking as a tool for identifying good practices for internal quality assurance and quality improvement.* Paper presented at EBI Workshop Internal Institutional Quality, Brussels.

UNESCO (2005). UNESCO report spotlights issue of education quality. *Reading Today, 22*(4), 23.

Westerheijen, D. F. (2007). State and Europe and quality of higher education. In D. F. Westerheijden, B. Stensaker, & M. J. Rosa (Eds.), *Quality assurance in higher education* (pp. 73-95). Dordrecht, Netherlands: Springer.

Wong, W. S. (2007, July). *The accountability of higher education: The difference roles of a quality assurance agency and relationship with higher education institutions.* Paper presented at 2007 International Conference on Higher Education Accountability, Heeact, Taipei.