

高教評鑑中心展現專業評鑑機構的品質與社會責任——申請INQAAHE GGP認可紀實

■ 文／池俊吉·高教評鑑中心副研究員兼評鑑與培訓組主任

品質保證制度近年來的發展已趨向成熟，在評鑑模式與程序、同儕評審及實地訪視三大面向上，各國作法已相當接近。美國高等教育認可審議會（Council for Higher Education Accreditation, CHEA）主席Judith Eaton和國際高等教育品質保證機構網絡（International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE）前主席David Woodhouse就認為目前高等教育品質保證有品保專業化、品保國際化、因應新型態高教機構，發展新的評鑑模式及發展學生學習成效評估四大趨勢及挑戰（池俊吉，2016）。高教評鑑中心身為教育部與153所大專校院共同成立的國家級高等教育品保機構，亦需因應高教品保的趨勢與挑戰，持續精進並與國際接軌，在國際品保社群為我國高等教育發聲，提升我國的高等教育品質聲譽。

基此，高教評鑑中心積極針對自身内外部的品質保證進行自我要求，於2009年成為臺灣第一個通過ISO9001國際品質管理系統認證的品質保證專責機構，另於2015年通過ISO 27001資訊安全管



理系統認證，藉此促使組織持續改進與創新，使行政作業流程更具效率與效能，並有效管理品保相關業務之流程。此外，高教評鑑中心於2007年成為INQAAHE與亞太品質網絡（Asia-Pacific Quality Network, APQN）之正式會員，每年除固定參與INQAAHE與APQN舉辦之國際年會，並積極協助國際品保網絡的運作，目前執行長侯永琪教授為INQAAHE副理事長，呂依蓉助理研究員為APQN理事。

強化內部品保 接受國際品保網絡認可

高教評鑑中心雖已建立相當全面性的內部品保機制，然若能接受具國際代表性之高等教育

表一 認可國際品保機構組織列表

組織	範圍	設立時間	標準
國際高等教育品質保證機構網絡 (INQAAHE)	全世界	1991	優良品質保證準則 (Guidelines of Good Practice)
高等教育認可審議會 (CHEA)	美國	1996	國際高等教育的資格標準及原則 (CHEA Eligibility standards and Principles for HE Internationally)
歐洲高等教育品質保證協會 (ENQA)	歐洲	2000	歐洲高等教育區內品質保證標準與準則 (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG)
伊比利美洲高等教育品質認可網絡 (RIACES)	伊比利美洲	2003	伊比利美洲優良實務標準 (Guidelines of Good Practice)
亞太品質網絡 (APQN)	亞洲太平洋地區	2003	千葉原則 (Chiba Principles)

資料來源：整理自“Guidelines of Good Practice: the INQAAHE approach to evaluating the evaluator” by Susanna Karakhanyan (2018). Retrieved from https://www.inqaahe.org/sites/default/files/GGP_workshop_Chile_2018.pdf

品質保證組織認可，將有效提升高教評鑑中心內、外部品保機制的完整性，也可以幫助高教評鑑中心持續精進。且透過國際組織之認可，將確保我國品保制度與國際接軌，並使高教評鑑中心更具國際性及增加我國高等教育國際能見度。目前推動高等教育品質保證機構的後設認可者，主要為表一所示之五大區域性或全球性的組織，其中以INQAAHE建置時間最悠久且最具國際代表性。

雖國際高教品保機構之間有文化的差異，但提升高等教育品質的目的與期望皆相同。因此，透過參與國際品保組織並與他國品保機構交流，使品保機構皆能以追求高教品質卓越為目標，並且在品保事務上彼此提攜與成長，進而做為各國政府發展高等教育國際化的最強後盾。

高教評鑑中心選擇參與INQAAHE認可的目的

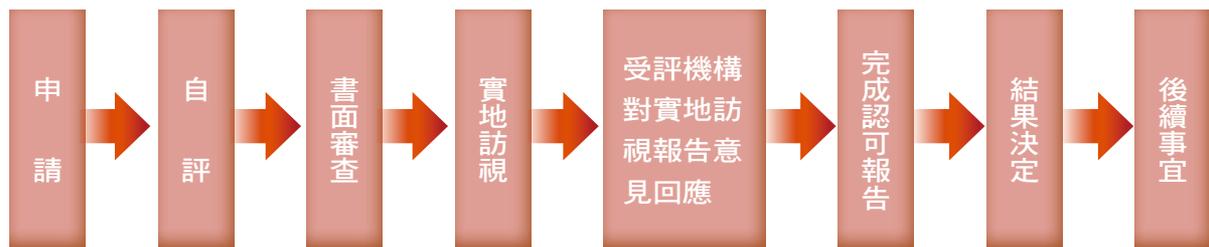
一、認同INQAAHE的理念

INQAAHE自1991年設立以來，至今有超過300個國際機構加入會員，一直努力提供會員各項品保資源，鼓勵並補助會員共同合作研究與能力提升之計畫，希望藉由國際上各品保機構的連結與

合作，將品保文化深植於所有品保機構的實務中。

為實踐INQAAHE的理念並將品保文化深植於所有品保機構的實務中，於2003年公布「優良實務準則」(Guidelines of Good Practice, GGP)，並依據過去使用GGP之組織與機構的經驗與回饋，分別在2006、2016及2018年三次修訂其內容。2018年微幅修訂的GGP，更清楚反映各國際品保機構之需求，並協助各組織提升其品保實務之水準。

GGP主要著重在品保機構之內部與外部品保機制與文化的落實，因此GGP主要有四大重要目標：1.建置一完整架構引導新興外部品保機構；2.提供外部品保機構進行自我與接受外部評鑑時可參考的指標 (criteria)；3.提升外部品保機構及其工作人員之專業性；4.提升外部品保機構之公共績效責任 (public accountability)。透過這四個目標的達成，INQAAHE在GGP認可過程中以俾使各品保機構發展更趨完備，並執行更高品質之品保實務。因此，獲得INQAAHE GGP之認可將代表該品保機構在高等教育品保實務與制度方面，已有相當完整成熟之發展並且擁有國際之品保實務水準。通過GGP之認可也同時代表該機構除了在實務上出色之表現，也代表其機構內部品質保



圖一 INQAAHE GGP認可程序

資料來源：INQAAHE Guidelines of Good Practice Procedural Manual (2018). Retrieved from <https://www.inqaahe.org/sites/default/files/GGP-Procedural-Manual-2018.pdf>

證制度及管理制度皆已相當完備，品保文化已深植於機構之所有層面，擁有永續（sustainability）經營之特色。

二、展現我國的高等教育品質

高教評鑑中心自2007年成為INQAAHE正式會員後便致力於與其他國家之品保機構交流，發展受國際認同之高等教育品保機制，使臺灣高等教育在國際上更受認可與矚目。過去13年內，高教評鑑中心已與18個品保機構簽定合作備忘錄，並且合作多項品保相關之研究與評鑑等機制之規劃，深受肯定。然而，高教評鑑中心雖已受國際不同品保組織與機構肯定，但仍缺乏正式國際品保組織的認可。

INQAAHE於2018年12月新增會員類別「GGP aligned members」，目前僅有17個國際品保機構通過GGP認可，但因GGP認可僅有五年效期，若效期內沒有再申請認可，就無法繼續保有此會員資格，因此目前僅有8個歐洲、大洋洲及美洲品保機構仍具有此會員資格，包括英國高等教育品質保證局（The Quality Assurance Agency for Higher Education, QAA）、紐西蘭大學學術品質局（Academic Quality Agency for New Zealand Universities, AQA）等。先前通過的馬來西亞學術資格鑑定局（Malaysian Qualifications Agency, MQA）、香港學術及職業資歷評審局（Hong Kong Council for Accreditation of Academic and

Vocational Qualifications, HKCAAVQ）因為沒有再接受認可，已經失去此會員資格。因此若高教評鑑中心能通過GGP認可即為目前亞洲唯一具有此會員資格的品保機構。成為GGP aliened 會員可以進入INQAAHE國際認可委員資料庫中及優先參與INQAAHE各項補助計畫，這也讓我國在國際高等教育品質保證領域中能更具聲譽與影響力。

優良品質保證準則(GGP)與認可程序說明

GGP主要分為準則（Guideline）及認可程序（Alignment procedure）兩大部分，分述如下。

一、認可準則

GGP準則主要分為六大部分：1.外部品保機構（External Quality Assurance Agency, EQAA）之組織架構；2.外部品保機構的責任（accountability）；3.外部品保機構對於高等教育機構品質的審查架構；4.外部品保機構與社會大眾的關係；5.決策；6.境外高等教育的品質保證。每項皆有延伸之準則描述，以解釋品保機構將如何達成該項準則之要求（INQAAHE, 2018）。

1.外部品保機構之組織架構

外部品保機構是受到認可及信賴的組織，並被高等教育機構與大眾信任，其有適當的機制以避免利益衝突；機構內的職員擁有所需的技能，以進行外部品保業務。此外，外部品保機構有足夠的資源以進行其任務。

- (1)合法性及認可。
- (2)使命及目的。
- (3)管理及組織架構。
- (4)資源。

2. 外部品保機構的責任

外部品保機構對於其內部品質保證設有政策及機制，其能展現對於品質及誠信的持續努力，並適時回應品保國際社群的變化。

- (1)外部品保機構的品質保證。
- (2)品質保證社群的連結。

3. 外部品保機構對於高等教育機構品質的審查架構

外部品保機構關注於促進優質教育及學生學習成效，並在其指標及程序中，支持品質為高等教育機構主要的責任。

- (1)外部品保機構及高等教育機構之關係。
- (2)評鑑指標定義。
- (3)評鑑過程。
- (4)自評的要求。

4. 外部品保機構與社會大眾的關係

外部品保機構對於校務及系所評鑑相關資訊的公開情形。

- (1)外部品保機構政策及認可結果的公開報告。
- (2)其他公開報告。

5. 決策

外部品保機構制定政策及程序，以確保在校務或系所在審查過程中有公平及獨立的決策過程，並為此過程提供有效的申訴及投訴程序。

- (1)決策過程。
- (2)外部品保機構的申訴及投訴過程。

6. 境外高等教育的品質保證

外部品保機構須制定跨國高等教育流動之相關品保政策。此政策必須符應教育提供者與接受者，以及各種跨國高等教育之需求。

- (1)境外高等教育指標。
- (2)機構之間的合作。

二、認可程序

GGP由各國品保機構主動提出申請，並於申請時繳交自評報告，且該自評報告須依據GGP準則撰寫。INQAAHE收到申請書及自評報告書後組成GGP認可審議小組，檢視申請書及自評報告，並通知申請機構是否可進一步進行實地訪視。通過後進行為期三天之實地訪視，實地訪視小組由3至5位委員組成。其認可程序如圖一所示（INQAAHE, 2018）。

高教品保機構的社會責任

高教評鑑中心身負認可我國高等教育品質的重責大任，必須與國際接軌，將最新的品保趨勢導入國內，以深化我國高教品保文化並促進高教機構之發展，進一步保障我國高等教育之品質與未來。此外，接受知名國際品保網絡認可通過後，除能肯定高教評鑑中心在高教品保的專業之外，亦有助於與國外品保機構間的互動合作，進而擴大建立與其他國家非官方的外交關係，提升我國高等教育的能見度。🌐

◎參考文獻

池俊吉 (2016)。品質保證與品保機構的未來發展方向。《評鑑雙月刊》，59，19-20。

INQAAHE (2018). *INQAAHE Guidelines of Good Practice Procedural Manual*. Retrieved from <https://www.inqahe.org/sites/default/files/GGP-Procedural-Manual-2018.pdf>

Susanna, K. (2018). *Guidelines of Good Practice: the INQAAHE approach to evaluating the evaluator*. Retrieved from https://www.inqahe.org/sites/default/files/GGP_workshop_Chile_2018.pdf