

國際高等教育品質保證機構網絡之優良實務 準則認可審查：認可審查歷程與訪視反饋

■ 文／呂依蓉·高等教育評鑑中心助理研究員

為提升臺灣高等教育品質與國際能見度，高教評鑑中心（以下簡稱本會）自成立以來便積極加入並參與國際評鑑組織之相關活動。本會於2009年成為「國際高等教育品質保證機構網絡」（International Network for Quality Assurance Agencies of Higher Education, INQAAHE）的會員。為使我國高等教育品質保證可以更上一層樓，本會自2018年起便開始籌劃申請優良實務準則認可審查（Guidelines of Good Practice, GGP），積極準備自我檢視程序與自我評鑑報告。

INQAAHE GGP機構認可前置準備

為使自我評鑑程序與報告更加完善，本會於2019年邀請前香港學術及職業資歷評審局（Hong Kong Council for Accreditation of Academic and Vocational Qualifications, HKCAAVQ）副執行長Mr. Robert Fearnside及前INQAAHE副主席Ms. Pauline Tang擔任本會GGP諮詢委員，針對本會所撰寫之自評報告初稿進行檢視，並提供未來改善與精進重要建議。在諮詢會議中，兩位學者分別針對本會自評報告之格式與呈現方式進行建議。在諮詢會議後，GGP工作小組即開始積極重新檢視自評報告，並依據意見進行調整。

完成自評報告調整後，本會於2019年底正式向

INQAAHE申請GGP機構認可，並於去（2020）年1月20日完成自評報告繳交給INQAAHE進行初審。經過一個月的密切聯繫後，本會在4月3日收到格式審查的回覆意見，於4月29日正式完成修正並通過格式審查，正式進入GGP書面審查程序。

然而，INQAAHE於收到本會之自評報告後，GGP認可委員會於隨即告知本會，因COVID-19疫情的爆發，將暫停原本預計於2020年進行的實地訪視，並更改為線上訪視。

實地訪視規劃與溝通

確認更改為線上訪視後，本會於8月初與GGP訪視負責人Ms. Pauline Tang進行第一次GGP線上訪視小組會議，並由Ms. Pauline Tang與本會執行長、處長、研究員與國際專員共同參與規劃訪視時程、相關行政流程與安排。為使視訊訪視能順利進行，INQAAHE GGP工作小組自8月起，每週召開線上工作會議，以確保GGP線上評鑑能順利進行。

因GGP認可相當重視接受認可的品保機構與其互動關係人的關係，以及機構是否在評鑑過程中，適時的邀請互動關係人參與評鑑的發展、設計與執行，在進行線上工作會議時，除了確認相關工作與規劃事項，GGP訪視負責人亦逐步規劃如何在訪視的不同階段中都能加入互動關係人的

表一 GGP視訊訪視行程表

日期	10月5日	10月6日	10月7日	10月8日
訪視行程	14:45-15:00	15:00-15:50	15:00-15:50	15:00-16:00
	起始會議	校務學校代表面談-第一場	校務學校代表面談-第二場	相關問題釐清
	15:00-15:50	16:00-16:50	16:00-16:50	16:00-18:00
	高教評鑑中心董事會代表面談	委辦學校代表面談	自辦學校代表面談	訪視委員討論
	16:00-16:50	17:30-18:20	17:30-18:20	18:00-19:00
	教育部代表面談	學生代表面談	國際合作機構代表面談	初步訪視結果公布
	17:00-17:50			
	評鑑委員面談			
	18:30-19:20			
高教評鑑中心同仁代表面談				

意見與回饋以檢視此一關係。其中包含規劃在視訊訪視前，以問卷調查的方式蒐集與不同群體／組織互動關係之意見回饋，

INQAAHE GGP認可委員會於8月17日確認訪視日期為2020年10月5日至8日，訪視委員為前英國品質保證機構（Quality Assurance Agency, QAA）國際事務長Ms. Fiona Crozier、印尼國家高等教育認可機構（National Accreditation Agency for Higher Education, BAN-PT）執行長Prof. Dr. T. Chan Basaruddin，及馬來西亞經濟專業評鑑機構（Finance Accreditation Agency, FAA）資訊長Dr. Eddy Chong Siong Choy。訪視委員於9月23日給予自評報告之書審待釐清，本會則於9月30日完成回覆。

書面審查自評報告待釐清回覆

針對自評報告，GGP訪視委員在書面審查時共有五個主要問題與建議：1.自評報告中應呈現更明確的評鑑資訊的保密程序；2.自評報告中應呈現更完整的評鑑結果決定程序；3.針對互動關係人對於評鑑過程的參與可以更多元，如增加學生參與的部分；4.在現有的評鑑機制中應更明確協助高等教育機構了解內部品保機制（Internal

Quality Assurance Mechanism）的重要性；5.自評報告中應呈現更清楚自辦品保的審查流程與委員聘任方式。

針對這五項問題與建議，本會GGP工作小組在時間內提出充分的回應與資料上的補充。而以上的幾點建議也皆在視訊訪視時完成了進一步的確認，且所有訪視委員皆同意本會針對待釐清問題與意見的回應與補充資料的佐證。訪視委員所提出有關針對發展更加多元的學生參與模式之建議，仍然為本會未來改進重點之一。

視訊訪視流程與訪視重點

視訊訪視為10月5日至10月8日，訪視行程如表一。

第一天的視訊訪視行程邀請本會董事會代表、教育部代表、評鑑委員及本會同仁進行訪談。第二天與第三天分別邀請參與過校務評鑑、委辦系所評鑑與自辦品保的學校代表進行訪談外，亦邀請曾參與評鑑過程的學生代表進行分享。第三天GGP訪視委員更邀請國際組織代表針對本會與其合作經驗進行分享。各訪談皆依據訪談對象提出不同的主題進行討論，並蒐集互動關係人對於本會的回饋與建議。最後一天則針對訪視中未釐清



◀本會同仁參與GGP線上訪視後合影。
(杜奕廷／攝)

之問題進行最後確認，接著GGP訪視小組與本會進行最後綜合座談，並針對此次的訪視提供初步的結果建議。

INQAAHE GGP初步回饋意見

以下呈現GGP訪視小組於各場次和互動關係人訪談後所提出之回饋與建議。

1. 品保決策公正性與機構管理

針對董事會的訪談，訪視委員在綜合座談中說明，董事會如何協助本會進行決策、管理以及確實保有公平公正的原則是品質保證的重要關鍵。一個有優良實務 (good practices) 的品保機構應有公平與多元組成的董事會，且該機構應確實遵行利益迴避原則以確保決策流程公平、公正且符合所有倫理要求等。訪視委員表示，透過與董事會成員的訪談，委員們再次確認了本會針對所有評鑑流程與結果的決定皆訂有完備的規定與辦法，並且所有成員皆簽署利益迴避同意書並確實遵行利益迴避原則。此外，除了大學代表的董事會成員，GGP訪視委員更要求須有業界代表董事成員參與此次的訪談。因為透過諮詢與了解業界代表對於現有評鑑與品保的建議與對於未來學生就業需求與期待等，將可以更加了解本會現在與未來

的評鑑與品保規劃，是否可以符合市場需求，使高等教育品質可以更符合臺灣學生的需求。

2. 政策智庫、專業並邁向卓越

GGP認可除了強調品保決策的公正性，針對品保機構與政府機構的關係以及其在國家政策中所扮演的角色亦相當重視。因此，訪視委員表示與政府機構代表的訪談可以再次確認本會在高等教育政策發展與執行時所扮演的角色以及本會與政府的關係。訪視委員亦希望透過訪談能夠進一步了解本會在評鑑與品保的執行上，是否保有確實的獨立性與專業性同時也檢視本會的所有評鑑與品保流程是否符合本會「公正、專業、邁向卓越」的精神。經過與相關政府代表的對談，訪視委員說明本會在過去確實扮演了政策智庫與國際化推手的重要角色。舉例來說，透過評鑑雙月刊、研究案與後設分析，本會提供了教育部相當正向且專業的協助，使之可以做為高教政策規劃與執行時的參考。訪視委員也說明，透過與評鑑委員的訪談，更加了解評鑑委員與本會的關係，以及每位委員皆有接受完整的訓練，並且遵守利益迴避原則。

3. 評鑑與品保專業人力與培力增能

訪視委員表示，經與本會同仁訪談後，可發現

本會評鑑專員對於評鑑流程執行的效能與專業性。如在評鑑經驗上，雖可能遇到部分執行的問題，但仍肯定本會針對人員增能等專業培訓的支持系統已有相當完善的規劃。訪視委員說明透過詢問本會同仁協助學校進行外部評鑑時遇到的困難與挑戰，也清楚確認本會品保專員在執行能力上已相當成熟且專業。另外，GGP訪視亦相當重視機構所規劃的研究案、國際交流等與整體評鑑與品保規劃的連結。因此，訪視委員在進行回饋時也提及本會與其他國際品保機構的持續夥伴關係，是使本會人力與評鑑發展不斷精進的重要關鍵。透過與國際機構的合作，可幫助本會與國際接軌並增加評鑑專業量能。訪視委員亦表示各國夥伴機構對於本會在國際上的表現皆相當認同與表示肯定。

4.校務、系所評鑑與自辦品保：規劃、支持與服務

針對實際執行評鑑的部分，訪視委員訪談了參與過校務評鑑與系所評鑑之學校代表。訪視委員對於本會在執行校務評鑑與系所評鑑時能在評鑑前、評鑑時與評鑑後皆可提供受評單位完善的規劃、支持與服務表示肯定。然而，在確實協助學校建立內部品保機制方面，則需要更多的加強。而針對評鑑結果的公告，委員亦表示可以清楚透過本會的網站查閱評鑑結果。但部分委員表示因為現有網站的資料多為中文版本，並無英文簡介可以查閱，侷限國外的互動關係人可以獲得臺灣相關評鑑資訊的機會。因此建議本會應增加評鑑結果的英文摘要以利國外機構、學生與相關教育單位進行搜尋。

5.評鑑過程中增加學生參與機會

除了邀請學校代表外，GGP訪視委員亦邀請參與過校務與系所評鑑的學生代表參與訪談。訪視委員表示，多數學生提到評鑑對於學校教學的正

向影響皆有所肯定。然而，對於評鑑規劃及實際執行評鑑時的參與經驗，學生則仍侷限於參與學生問卷及學生晤談的部分。在實際的評鑑規劃中，除了參與評鑑規劃研究案的焦點座談外，學生代表較少有機會參與評鑑。因此針對學生參與的部分，訪視委員也建議本會在未來的評鑑規劃上可以提供學生更多元的參與機會。

GGP訪視後之高教評鑑中心未來展望

綜整以上回饋與建議，訪視委員提出三大主要改進方向：1.增加學生參與評鑑之機會；2.協助臺灣高等教育機構建置內部品保機制；3.將公告之評鑑結果報告加入英文簡介以增加國際能見度。

經GGP訪視後發現，目前評鑑機制中仍缺乏學生參與部分。本會過去雖已透過研究案探討未來在評鑑流程中可能增加學生參與部分，尚缺乏實際在評鑑流程中執行多元的學生參與。因此，本會在未來的評鑑規劃中，將納入更多元的學生參與模式。在內部品保機制的部分，本會將透過學校座談會、講座與出版品等方式協助高等教育機構更深入了解內部品保的概念。最後，本會在未來評鑑結果公告時亦會將各評鑑報告摘要納入TQID中呈現，使更多互動關係人可以獲得更清楚之資訊。

透過此次GGP認可，本會全面性檢視組織的發展與現有的評鑑制度。更重要的是本會也再次檢視了與各互動關係人的關係，並且探索未來與各互動關係人可能更進一步的合作方式，使現有品保機制可以更臻完備、更具國際化，也能更加符合現行高等教育的需求。期待在經過INQAAHE GGP認可後，本會可更加精進評鑑作業，成為國際認可並擁有優良實務的品保機構翹楚。🌟