

大學品保資訊透明度與社會責任： 臺灣現況探討

■ 文／許品鵬·高等教育評鑑中心專員
侯永琪·高等教育評鑑中心執行長

隨著臺灣高等教育普及化與市場化，愈來愈多人重視大學校務及財務資訊的透明性、完整性及客觀性。一方面源自於社會大眾對大學績效責任的強調，因為大學不分公私立，皆受政府經費補助，承有共同社會責任；另一方面則是希望透過降低資訊不對稱現象來保障學生的受教權益。因此要求大學必須透過資訊公開的方式，以具體數據資料為基礎，為其接受政府補助的合理性提出辯護。故大學資訊公開在各主要國家已由大學內部事務轉變成為公共議題。

品質保證是建立互動關係人信心的過程，即供應（投入、過程和結果）滿足預期或措施，以達到最低要求；主要由兩個部分組成，內部品質保證（Internal Quality Assurance, IQA）和外部品質保證（External Quality Assurance, EQA）。內部品質保證是為了自身目的而在機構內進行質量評估的過程，外部品質保證則是透過計畫或外部人員來評估質量的過程（INQAAHE, 2017）。具體而言，外部品質保證機構主要的任務在於評估大學的品質保證程序、成果與促進改善，扮演的是協助者而非主導者的角色。因此，高等教育機構必須有一套完整的內部品質保證機制並落實推動，外部品保機構才能協助審核與提出改善建議，使得外部品質保證在保持高等教育質量方面發揮重要作用。



▲大學應主動公開校務評鑑資訊，供互動關係人了解學校的績效表現。（佛光大學提供）

臺灣大學校院校務評鑑資訊公開現況

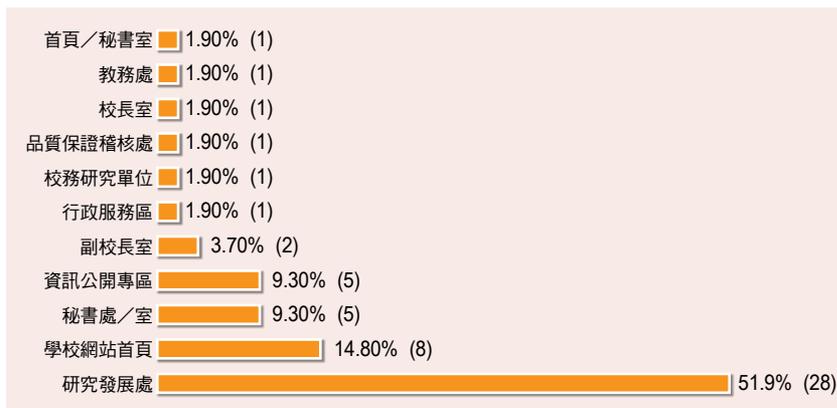
基於質量保證體系的實施是促進大學持續改進，保證大學有效性的重要機制，本文透過分析75所（不含軍警校院）接受高等教育評鑑中心校務評鑑的大學在學校網站建置「建置校務評鑑專區」與「公告校務評鑑結果」的現況，以了解臺灣高校品質保證資訊的透明度和社會責任。

目前臺灣的校務資訊平台各自發展，非專為校務評鑑量身訂作。專業評鑑機構皆依各自的需求，設計與要求相關質化和量化資訊之填報與提供，並無一固定模式。換句話說，學校評鑑資訊的呈現方式無一致性規定，亦未設立一專為校務評鑑之公開資訊平台。而各大學校院依據《大學法施行細則》需進行校務資訊公開，依教育部規劃各校的校務資訊公開專區，應公告「近三年各

表一 75校建置校務評鑑專區情形表

建置校務評鑑專區（校數）		可點入網頁	點入網頁無資料／無法進入網頁／需登錄
無	21	—	—
有	建置評鑑專區	2	0
	建置校務評鑑專區	52	6

資料來源：作者自行整理。



圖一 評鑑專區放置單位統計圖

資料來源：作者自行整理。

類評鑑結果」之相關資訊（「大學法施行細則」，2014）。

在專業評鑑機構部分，除軍警校院的結果外，高教評鑑中心會將所有接受評鑑學校之校務評鑑「結果」、「實地訪評報告書」一併公告於高教評鑑中心網頁。此外，配合資訊公開政策，高教評鑑中心亦請學校提供相關網頁連結，連結評鑑結果網頁資訊一併公告。

各校建置校務評鑑專區現況分析

在75所大學校院中，有54所學校已在學校網站建置校務評鑑專區或評鑑專區，占67%。以下就各校建置校務評鑑專區情形，就「是否建置」、「放置單位」、「放置資料內容」等三部分，進行歸納分析。

● 是否建置

54個已建置評鑑專區的大學中，有2所學校建置「評鑑專區」；其餘52校則建置校務評鑑專區，

然其中6校為點入連結後無相關資料、顯示頁面不存在、無法進入連結或需要學校之帳號密碼登錄才可進入。在統計學校是否建置專區的部分，學校若有建置評鑑專區，然點入網頁後僅放置系所（教學單位）評鑑相關資訊，則視為未建置校務評鑑專區，且本文網頁相關資料係以2017年11月24、25日所搜尋各校網頁的資訊進行整理，如表一所示。

● 放置單位

就已建置校務評鑑專區所放置之單位與路徑來看，最多建置的單位為「研究發展處」，計有28校，次多為在學校網站「首頁」放置專區連結，計有8校；放置在「秘書處/室」與「資訊公開專區」之校數為第三高，分別有5校；其餘將專區放置在「行政人員/行政服務區」者有2校，放置在「副校長室」、「校務研究單位」、「品質保證稽核處」、「校長室」或「教務處」者各有1校。此外，有1所學校除將校務評鑑專區放置於業務單位外，亦在學校首頁放置連結，因此將其歸屬為「首頁/秘書室」。

從各校校務評鑑專區所放置單位來看，多以業務從屬的概念選擇放置區域，也可看出目前各校負責校務評鑑業務之單位可能多由研究發展處負責，其次為秘書處/室。54校校務評鑑專區放置單位彙整如圖一所示。

● 資料內容

在校務評鑑專區放置資料內容部分，係將其分類為「需登入才能進入」、「無資料/無法進入」、「僅公告校務評鑑結果」、「僅公告實施

表二 校務評鑑專區放置資料內容表

校務評鑑專區 放置資料內容分類	資料放置週期 (2005, 2011, 2017/2018)	校數	百分比
需登入才能進入	—	3	5.6%
無資料／無法進入	—	6	11.1%
僅公告校務評鑑結果	2011	2	4.3%
	2011	1	2.1%
僅公告實施計畫	2017/2018	1	2.1%
	2011,2017/2018	1	2.1%
僅公告校務評鑑自評報告	2017/2018	1	4.3%
校務評鑑相關資訊	2011	17	36.2%
	2017/2018	12	27.7%
	2011,2017/2018	8	19.1%
	2005,2011,2017/2018	2	4.3%
總計		54	100%

資料來源：作者自行整理。

計畫」及「僅公告校務評鑑自評報告」及「校務評鑑相關資訊」等六類，各類之校數分別為：3校、6校、2校、3校、1校、39校，如表二。

在最多校數的「校務評鑑相關資訊」類部分，學校所放置資料除校務評鑑實施計畫、校務評鑑結果等資訊外，可能還放置評鑑指導委員會、相關會議紀錄、校務評鑑實施計畫說明會簡報、基本資料表冊、工作分工表、實地訪視時程／行程、自我評鑑報告、中程校務發展計畫及相關資訊公告等。

以放置校務評鑑資料之年度來看，多數學校係以放置2011年度實施的第一週期校務評鑑資料為主，部分學校已放置第二週期校務評鑑資料。更有學校仍保留94年度的校務評鑑相關資料，呈現不同時期之資訊。

雖然已有86.7%的學校不僅放置單一資料，但僅有22.2%的學校同時放置兩個週期以上的校務評鑑資料，顯示學校對於品保的實施、過程、結果後續改善等資訊的建立尚未完備，有待提升。

公告校務評鑑結果之現況

在大學公告校務評鑑結果的部分，首先檢視75

校是否在資訊公開專區公告校務評鑑結果，然後就「公告校務評鑑結果」與「公告內容」兩部分進行討論分析。

● 公告校務評鑑結果部分

75校中有58校已放置校務評鑑結果的相關資訊，達77.3%；有1校雖已建置專區，但無法進入網頁；16校在專區並未公告校務評鑑資訊。然這16校中，有6校為新設立學校，並未接受第一週期（100年度）的校務評鑑；其餘10校未放置該資訊或許是因為該項目定義為「近三年」，但2011年的校務評鑑結果

距今已超過三年，而第二週期的校務評鑑結果亦尚未公告。

在瀏覽各校資訊公開專區的過程中可發現，除了部分學校因成立不久，許多校務資訊尚待累積與蒐集，專區內之架構和內容皆待持續更新外，多數學校之專區已依教育部要求之架構進行建置。

● 公告內容部分

分析已公開校務評鑑結果的58校所放置之資訊內容，可將放置內容分為「結果」、「結果／效期」、「結果／追蹤評鑑結果」、「結果／效期」、「結果／網站連結」、「結果／追蹤評鑑結果／網站連結」、「結果／相關說明」等六類，分別為33校、12校、3校、2校、1校及7校。以僅放置「結果」為多數，其次為「結果／效期」，兩者合計超過77.6%。

兩項發現

● 校務評鑑專區尚未廣泛向互動關係人公開

75所大學校院中已有54校設置校務評鑑專區，約占67%，尚未達七成。學校多數將專區設置在業務單位，以設置在研究發展處之校數最多，約

占49.1%，僅有10校（18.5%）在學校首頁設置連結。另外，已有86.7%（39校）的學校在專區不僅放置單一資料，顯示許多學校亦將校務評鑑專區作為學校辦理校務評鑑的工作平台，校內人員可進入此專區了解校務評鑑相關作業；然而僅有11校（24%）同時放置兩個週期的校務評鑑資料。

根據上述學校建置「評鑑專區」的狀況顯示，校務評鑑專區仍設定在校內人員使用之平台，未視為需向互動關係人公開之資訊，而且尚未建置完整的資訊。

● 學校尚未將公開校務評鑑資訊，視為自我品保機制的重要環節

基於法規規範，多數學校皆能依據教育部之架構建置校務資訊公開專區，並公告校務評鑑結果，但在公告資訊內容上則不盡相同。由公告「結果」和「結果 / 效期」所占比例超過77.6%，公告「結果 / 相關說明」僅占12.1%的比例可知，多數學校在公開校務評鑑資訊上，僅重視結果面及回應教育部和法規之要求，較少有學校將其視為學校自我品保機制的重要環節進行規劃，以讓相關互動關係人除了解學校的績效表現外，亦能同時了解學校自我品保實施的過程。

三項建議

● 提升品質文化

根據資料的蒐集與分析，僅有少數學校保留超過二個週期的評鑑資料，且只有少數學校將品保專區放在首頁供社會大眾了解，顯示大學對於品保系統資料的建立與揭露尚未完備。品質文化的建立代表品質發展的持續性過程，大學應掌握大

學自主與透明之特性，透過品質提升，展現大學效能，從而回應大眾對高等教育績效責任之需求。

● 建立系統性與使用者友善的資訊公開模式

儘管教育部已規範大學資訊公開之基本架構，放置資訊內容與模式則由各校自行決定。然而，資訊公開的對象包括大學內部人員、其他大學、政府機關、學生、家長、一般民眾等，其對不同議題產生興趣，也對資訊的解讀有所不同。高等教育機構對於資訊的揭露，未來可嘗試針對不同的使用者提供特定的資訊公開內容與模式，並針對所公開的資訊進行合宜的分析說明，將可協助使用者正確解讀資料，以達資訊公開真正的目的。

● 透過完善的品保系統資訊揭露平台，簡化評鑑行政作業

目前臺灣尚未有全國性的評鑑資訊平台，而大學的資訊公開專區亦未有相同的資料呈現模式，因此學校在準備外部評鑑時，常常需要依品保機構的不同要求，準備不同的資訊，時常造成學校人員的工作負擔，使得評鑑被批評「淪為文書工作」。

未來大學的品保系統資訊若能更系統化，具有較一致的呈現模式和資料蒐集的時間規範，大學在平時就已定期蒐集與記錄品保運作，未來在準備內、外部評鑑時，將可減少許多資料蒐集的時間。此外，若大學的品保系統資訊公開完善，在辦理評鑑時，部分評鑑資訊或許不再需要由學校另外提供，而改由提供相關網址，讓評鑑委員直接進行審閱。📌

◎ 參考文獻

大學法施行細則(2014年3月17日)。取自<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL008640>

International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). (2017). *Analytic quality glossary*.

Retrieved from <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/selfaccreditation.htm>