

第一輪我國大學自辦外部系所評鑑 大學觀點之調查分析

■ 文／侯永琪·高等教育評鑑中心執行長

林劭仁·高等教育評鑑中心品質保證處處長

郭昭佑·國立政治大學教育行政與政策研究所教授

陳慧蓉·國立臺北教育大學教育學系助理教授

池俊吉·高等教育評鑑中心副研究員

周華琪·高等教育評鑑中心助理研究員

為了落實大學自主，引導各
為大學建立完善自辦外部評鑑機制，在完成第一週期系所評鑑與校務評鑑的基礎下，教育部於2012年7月17日訂頒「教育部試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則」，符合申請資格之大學，其自辦外部評鑑機制及結果經教育部認定者，可申請免接受同類型評鑑，希望藉此將品質保證與持續改善的思維內化於大學組織文化中。



▲大學評鑑有助增進系所辦學品質，鼓勵師生共同建立品質保證文化。（陳秉宏／攝）

經過一週期的實施後，已有30所一般大學校院及23所科技校院試辦學校完成結果之認定，今（2017）年起教育部停辦系所評鑑，將系所品保的任務交由學校負責，高等教育評鑑中心仍持續協助學校自辦外部評鑑的機制及結果認定。

自辦外部評鑑有助建立品質文化

為了能更了解第一輪30所一般大學辦理自辦外部評鑑的實施情形與挑戰，高等教育評鑑中心於今年3月針對30所參與的大學一級主管、自辦外部評鑑專責人員及院系級主管進行問卷調查，共發出210份問卷，回收175份，回收率83.3%。

整體來說，大部分的受訪者認為自辦外部評鑑對品質文化的建立有相當正面的影響，也促成每所自辦大學建立完整的內部品保體系。校內負責辦理的單位也大都能給受評系所足夠的行政協助與支援。然而，過重的行政負擔仍是自評大學最大的挑戰之一。

以下為整體問卷的結果分析，包含內部品質保證制度的建立、大學品質保證辦公室或相關辦理單位的角色，以及影響與挑戰（Hou, et al., 2017）。

調查發現一： 內部品質保證機制之建立

大部分的受訪者認為自評程序及步驟符合公平、公正、公開的原則，平均同意程度高達4.62。在指標發展、評鑑委員遴聘方式及程序、與不同關係人互動方面，受訪者的同意程度也相對高。但受訪者對於委員培訓課程並不認為有相當大的需要。另外，國際委員的聘用是所有題項中，同意度最低的3.03（表一）。

以ANOVA與T-test分析不同變項之間的差異性，結果發現公私立、行政職位、學術職級及性別等

變項，受訪者之態度有顯著差異。在公私立方面，私立大學受訪者在「利害相關人參與」與「委員聘任」的認同程度顯著較高。另一方面，公立大學受訪者在聘請國際委員上，比私立大學傾向同意度高（表二）。

不同行政職位主管在「檢討及改進機制」與「評鑑結果反映辦學品質」兩項的同意度也有顯著差異。大體來說，校長／副校長比院系級主管及品保專職人員傾向更為同意此兩項目（表三）。女性受訪者則在「評鑑的結果反映辦學品質」上傾向負面的態度，顯著性達0.02。

表一 受訪者對大學內部品質保證機制建立之看法

題項	平均值	標準差
1.您認為貴校（系）自辦外部評鑑的實施過程有達到公平、公正、公開的原則。	4.62	0.60
2.您認為貴校（系）自辦外部評鑑的評鑑項目及效標規劃妥適且合理適宜。	4.51	0.66
3.您認為貴校（系）執行自辦外部評鑑的過程具有彈性。	4.26	0.82
4.您認為貴校（系）自辦外部評鑑的過程中能充分與不同關係人互動，並收集其意見，如校方、系所教職員、學生、校友等。	4.42	0.75
5.您認為貴校（系）自辦外部評鑑的評鑑委員遴聘方式及程序適當。	4.52	0.71
6.您認為貴校（系）自辦外部評鑑時，所遴聘的評鑑委員，其需再接受評鑑相關培訓課程，以充實評鑑專業。	3.31	1.25
7.您認為貴校（系）自辦外部評鑑宜納入國際評鑑委員。	3.03	1.07
8.您認為貴校（系）自辦外部評鑑需要有適當的檢討及改進機制。	3.78	0.93
9.您認為貴校自辦外部評鑑的結果，能確實反映現今系所辦學品質。	4.18	0.75

資料來源：作者整理。

表二 公私受訪者對學校內部品質保證機制建立之顯著性程度

項目	公立		私立		顯著性 (p)
	平均值	標準差	平均值	標準差	
利害相關人參與	4.27	0.85	4.54	0.63	0.02
委員聘請	4.38	0.87	4.63	0.53	0.03
國際評委的加入	3.30	1.14	2.82	0.97	0.00

備註：p值<0.05代表達顯著水準。

表三 不同行政職位受訪者對學校內部品質保證機制建立之顯著性程度

題項	校長／副校長		院級主管		系級		品保專責人員		顯著性 (p)
	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	
檢討及改進機制	4.15	0.87	3.81	0.82	3.53	1.08	3.75	0.81	0.03
評鑑的結果反映辦學品質	4.33	0.74	4.28	0.63	4.28	0.76	3.88	0.79	0.01
	男性				女性				0.02

備註：p值<0.05代表達顯著水準。

調查發現二： 大學自辦外部評鑑之專責單位角色

研究發現，超過80%的受訪者認為「品保專責單位具有規範評鑑委員資格及遴聘評鑑委員的權責」。此外，大部分受訪者同意評鑑專責單位人員「具有充足的專業品保知識」，且須具有「主

導及規範各學院（系所）評鑑機制的功能」。相較之下，「由各學院（系所）自訂評鑑機制，評鑑專責單位則只擔任協助的角色」有較低的同意度3.52。此外，受訪者也期待評鑑專責單位的組織架構、人力資源及財務可以獲得更多的支持（表四）。

表四 受訪者對大學自辦外部評鑑之專責單位角色之看法

題項	平均值	標準差
1.您認為貴校自辦外部評鑑專責單位的組織架構、層級及人數的編制合宜。	3.83	0.99
2.您認為貴校自辦外部評鑑專責單位確實具有規範評鑑委員資格及遴聘評鑑委員的權責。	4.21	0.83
3.您認為貴校自辦外部評鑑之評鑑專責單位人員具有充足的專業品保知識。	4.13	0.77
4.您認為貴校給予自辦外部評鑑專責單位足夠的行政、人力及經費支援。	3.63	1.03
5.您認為貴校自辦外部評鑑專責單位，屬於常設單位，需長期蒐集評鑑資訊及協助改善。	3.85	1.00
6.您認為貴校自辦外部評鑑專責單位具有主導及規範各學院（系所）評鑑機制的功能，如訂定評鑑項目及訪視流程。	4.08	0.78
7.您認為貴校自辦外部評鑑專責單位有協助各學院（系所）確保辦學品質，並且落實到日常運作。	3.95	0.90
8.您認為在貴校，自辦外部評鑑機制是由各學院（系所）自訂，貴校自辦外部評鑑專責單位則擔任協助的角色。	3.52	1.17
9.您認為各學院（系所）可自主落實品質保證，校內評鑑專責單位僅需提供所需資源。	3.89	0.95
10.您認為貴校在執行自辦外部評鑑時，各學院（系所）與校內自辦外部評鑑專責單位溝通容易。	3.79	0.86

表五 公私受訪者對評鑑專責單位角色看法之顯著性程度

項目	公立		私立		顯著性 (p)
	平均值	標準差	平均值	標準差	
專責單位的組織架構、層級及人數的編制合宜	3.55	1.01	4.06	0.92	0.00
專責單位人員具有充足的專業品保知識	3.89	0.80	4.31	0.71	0.00
評鑑專責單位有足夠的行政、人力及經費支援	3.31	1.04	3.88	0.96	0.00
專責單位僅需提供所需資源	3.49	1.02	4.12	0.89	0.00
專責單位具有主導及規範各學院（系所）評鑑機制的功能	3.84	0.81	4.27	0.70	0.00
各學院（系所）與校內自辦外部評鑑專責單位溝通容易	3.62	0.84	3.92	0.86	0.02

備註：p值<0.05代表達顯著水準。

表六 不同行政職位受訪者對大學自辦外部評鑑之專責單位角色之顯著性程度

題項	校長／副校長		院級主管		系級		品保專責人員		顯著性 (p)
	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	
專責單位的組織架構、層級及人數的編制合宜	4.21	0.82	4.05	0.79	3.92	0.97	3.31	1.09	0.00
專責單位人員具有充足的專業品保知識	4.33	0.65	4.29	0.60	4.16	0.77	3.81	0.91	0.01
評鑑專責單位有足夠的行政、人力及經費支援	4.21	0.78	3.77	1.04	3.48	0.91	3.27	1.12	0.00
評鑑專責單位擔任協助的角色	3.48	1.23	3.79	1.06	3.76	0.96	3.06	1.31	0.01
專責單位僅需提供所需資源	3.82	1.07	3.91	0.92	4.20	0.70	3.60	1.03	0.02

備註：p值<0.05代表達顯著水準。

另外，私立大學受訪者在「專責單位的組織架構、層級及人數的編制合宜」、「專責單位人員具有充足的專業品保知識」、「評鑑專責單位有足夠的行政、人力及經費支援」、「專責單位僅需提供所需資源」、「專責單位具有主導及規範各學院（系所）評鑑機制的功能」及「各學院（系所）與校內自辦外部評鑑專責單位溝通容易」等題項，比公立大學有較高的同意度（表五）；相較於品保專職人員，校長／副校長對專責單位的組織、人力、預算有較高的認同度（表

六）。同樣地「專責單位的組織、人力、預算」在性別上也有顯著差異（表七）。

調查發現三： 自辦外部評鑑之影響及挑戰

有關評鑑之影響及挑戰，超過80%受訪者認為品質保證文化已在校園建立起來，而且他們也不認為高通過率會影響自評的公平及客觀性。但須提及的是，自辦外部評鑑行政負擔仍然相當重。至於對於未來是否申請高教評鑑中心的委辦計

表七 不同性別受訪者對大學自辦外部評鑑之專責單位角色之顯著性程度

題項	男性		女性		顯著性 (p)
	平均值	標準差	平均值	標準差	
專責單位的組織架構、層級及人數的編制合宜	4.00	0.97	3.65	0.98	0.02

備註：p值<0.05代表達顯著水準。

表八 受訪者對大學自辦外部評鑑影響及挑戰之看法

題項	平均值	標準差
1.您認為自辦外部評鑑有助於促進學校增進內部品質保證文化建立。	4.05	0.81
2.您認為自辦外部評鑑可以協助學校發展學校特色。	3.89	0.92
3.您認為自辦外部評鑑可使得教師更積極參與系務發展及規劃。	3.69	0.99
4.您認為自辦外部評鑑的評鑑結果有協助各系爭取資源，進行教育品質改善。	3.66	1.04
5.您認為貴校（系）在執行自辦外部評鑑時，評鑑委員的評鑑專業容易確保。	3.49	1.09
6.您認為貴校（系）在執行自辦外部評鑑時，校方有提供充足的經費。	3.81	0.94
7.您認為貴校（系）在執行自辦外部評鑑時，行政工作更為精簡。	2.95	1.22
8.貴校（系）願意繼續執行自辦外部評鑑，以增進系所辦學品質。	3.64	1.19
9.貴校（系）未來願意繼續接受高教評鑑中心辦理的外部評鑑，以增進系所辦學品質，與國際接軌。	3.05	1.25
10.您認為自辦外部評鑑的通過率太高，影響評鑑結果的公正與客觀性。	2.49	1.07

表九 公私受訪者對大學自辦外部評鑑影響及挑戰之顯著性程度

題項	公立		私立		顯著性 (p)
	平均值	標準差	平均值	標準差	
內部品質保證文化建立	3.86	0.87	4.20	0.73	0.01
教師積極參與系務發展及規劃	3.43	0.86	3.90	1.04	0.00
評鑑結果協助各系爭取資源，進行教育品質改善	3.38	1.01	3.88	1.01	0.00
提供充足的經費	3.45	0.97	4.09	0.82	0.00
增進系所辦學品質	3.43	1.29	3.80	1.09	0.04
願意接受高教評鑑中心辦理的外部評鑑	2.79	1.29	3.26	1.19	0.01

備註：p值<0.05代表達顯著水準。

表十 不同行政職位受訪者對大學自辦外部評鑑影響及挑戰之顯著性程度

題項	校長／副校長		院級主管		系級主管		品保專責人員		顯著性 (p)
	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	平均值	標準差	
學校發展學校特色	4.27	0.76	3.95	0.90	3.71	0.97	3.75	0.96	0.03
教師積極參與系務發展及規劃	4.03	0.78	3.79	0.99	3.65	0.98	3.42	1.07	0.04
評鑑委員的評鑑專業	3.70	1.07	3.51	1.03	3.70	1.07	3.10	1.12	0.03
提供充足的經費	4.36	0.65	3.67	0.92	3.52	0.97	3.83	0.97	0.00
增進系所辦學品質	4.15	1.03	3.79	1.15	3.35	1.36	3.44	1.05	0.01

備註：p值<0.05代表達顯著水準。

畫，同意度屬於中間值3.05。換句話說，大學仍會先考量自辦外部評鑑，而非申請高教評鑑中心的品質保證服務（表八）。

另外，私立大學受訪者在「內部品質保證文化建立」、「教師積極參與系務發展及規劃」、「評鑑結果協助各系爭取資源，進行教育品質改善」、「提供充足的經費」、「增進系所辦學品質」、「願意接受高教評鑑中心辦理的外部評鑑」等題項，比公立大學有較高的同意度（表九）。

校長／副校長對「學校發展學校特色」、「教師積極參與系務發展及規劃」、「評鑑委員的評鑑專業」、「提供充足的經費」及「增進系所辦學品質」等題項，比其他行政職位受訪者也有較高的同意度（表十）。

如何確保與提升評鑑委員專業度 仍待大學克服

本研究調查發現，各校普遍認為其自辦外部評鑑成效良好，皆以公平、公正、公開的原則，規劃妥適的自辦外部評鑑機制。另外，大學也認為他們能有效的收集互動關係人意見，以持續反饋並改善自評機制。在委員的遴聘及培訓方面，雖

然大部分受訪者認為不需再進行委員培訓，但可能的原因是學校邀請已受過評鑑機構培訓的專家擔任委員。其次，也可能是大學本身無足夠的人力資源進行培訓，因此會傾向負面的意見。

大部分的受訪者皆滿意校內專責單位所提供的評鑑行政服務，並認為與學術單位溝通也無太大困難。整體來說，大學對於第一輪自辦外部評鑑的影響程度傾向正面態度，例如：可反映出系所辦學品質、有助於品保文化落實及協助學校特色發展等。然而，委員專業度的確保及提升，調查中發現，仍是自辦外部評鑑大學未來必須克服的。

從以上的研究結果顯示，大學藉由評鑑制度的規劃、訪視前及當天過程，以及結果報告等階段，除了可更完善地確立內部品質保證體系的內涵，更重要的是，教職員及學生也被鼓勵積極參與，這是建構品質保證文化最重要的歷程之一。2017年教育部新的系所評鑑政策推動，鼓勵大學朝自辦外部評鑑方向發展，將是臺灣高等教育品質保證的重要里程碑，而高教評鑑中心也將持續支持大學品保專業發展，並扮演協助政府政策落實的積極角色。

◎參考文獻

Hou, A. Y. C., Lin, S. R., Kuo, C. Y., Chen, K. H. J., Chih, C. C., & Chou, H. C. (2017). *Accreditation policy, quality culture building and role of quality assurance agencies in Taiwan higher education: Diversity, autonomy and accountability*. INQA/AHE Research Final Report. Unpublished.