

高等教育品質保證及其結果運用 對於臺灣大學校院之影響及意涵

■ 文／侯永琪·輔仁大學教育領導與發展研究所教授兼國際長
高等教育評鑑中心兼任研究員
亞太品質網絡副理事長
陳慧蓉·國立臺北教育大學教育學系助理教授
高等教育評鑑中心兼任研究員

教育大眾化是亞洲高等教育擴張的結果，但也增加了大眾對於大學與學生素質的關注，挑戰了高等教育品質保證與管理。因此，亞洲各國政府制定了高等教育的國家級品質保證體系，包括國家級的認可機構以及專業認可機構。

國家級的認可機構主要評鑑該國高等教育的校務與學術課程，透過自願性評鑑審查大學校院或是系所。在建立國家級的認可機構前，亞洲部分國家出現了一些當地的評鑑機構，包括專業領域認證機構。這些認證機構大多為自籌經費的機構，其設立或運作沒有政府干預（Martin & Stella, 2007, p. 82）。到目前為止，亞洲半數國家具有兩個以上的評鑑機構，包括日本、香港、中國、菲律賓和我國（Hou, Ince, Tasi, & Chiang, 2015a）。

評鑑結果影響學校與系所發展

由於亞洲品質保證機構皆是政府機關或隸屬於政府的機構，評鑑結果的運用及其對於大學校院的衝擊，成為亞洲社會關注的焦點。理想的審



▲調查顯示評鑑對於系所合併與課程改革有很大的影響。（陳秉宏／攝）

查過程會鼓勵並確認大學校院持續提高品質的機制，以及更嚴格的自我評鑑，同時提高透明度，以及了解教育品質和實際執行的最佳實務（Zoaqai, 2011, p. 3）。

2011年，「高等教育品質保證國際網絡」（International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQA/AHE）調查高等教育品質保證對於七個拉丁美洲國家的影響，結果發現，品質保證對於高等教育有正、反兩面

的影響，包括對於決策過程與結果的影響、增加教學成為大學核心功能之一，以及評鑑增加大學官僚化與大學的行政工作量。

該研究發現，評鑑的正向結果多發生在系所層面 (Lemaitre, Torre, Zapata, & Zentno, 2011)。另一項針對高等教育評鑑中心、中華工程教育學會 (IEET) 及國際商管學院促進協會 (The Association to Advance Collegiate Schools of Business, AACSB) 三項專業系所學程評鑑的研究結果顯示，系所評鑑對於我國大學校院有重大影響，包括強調學習成效為基礎的教學、發展自我

評鑑機制，以及加強國際化能力。但同時也發現，由於評鑑造成大量時間及精力的付出，不可避免地造成大學教職員抗拒系所評鑑 (Hou et al., 2015b)。

高等教育評鑑中心為我國第一所國家級的大學品質保證與評鑑機構。自2005年創立以來，已完成了第一週期系所評鑑與校務評鑑，目前正在進行第二週期的系所評鑑。高教評鑑中心歷年來透過評鑑過程，協助大學校院建立內部品質保證機制，然而，不可避免的，評鑑也同樣帶來正面和負面的影響。

高教評鑑中心問卷調查結果分析

高教評鑑中心於2015年成立十週年之際，針對第一週期校務評鑑五個項目全數通過與只有部分項目通過認可的大學校院進行調查，了解大學校院對於認可制的實施以及評鑑的影響性有何看法。

研究採用量化調查研究方法，針對「品質保證的發展與政策」、「評鑑委員的資格與品質」、「評鑑對於高等教育的影響與意涵」等三個面向，了解大學校院行政人員及教職員的看法。問卷採李克特五點量表 (Likert Scale)，以匿名線上填答方式調查80所一般大學校院 (含軍警校院與空中大學) 行政人員與教職員，共計回收490份有效問卷。以下為調查結果分析。

大學校院對於品質保證 傾向於正面評價

第一個面向是品質保證的發展與政策，共分11個項目進行調查。

研究發現超過70%的受訪者贊同目前的評

鑑政策和發展，其中高度同意的項目為：教育部推動自我評鑑政策、分項方式呈現校務評鑑的成效、六年制的評鑑週期、評鑑的有效性建立於校務表現之上，以及自我認可賦予大學校院較多的自主權等。

受訪者較不贊同的項目是：對校務研究了解、統合視導減少行政負擔，分別為3.20與3.15分 (滿分5分)。比較大學校院不同職位對於各個項目看法的差異性發現，除了項目「由高教評鑑中心執行校務評鑑」之外，其餘項目都無顯著性差異。與大學校長、評鑑主管、教職員相較，院長和系主任顯著不同意由高教評鑑中心執行校務評鑑。

大學校院期待品質保證機構對評鑑委員與大學教職員提供更多的專業訓練課程

第二個面向是評鑑委員的資格與素質，總計有10個項目。研究結果顯示，大多數受訪者同意評鑑委員的專業性和廉正，分數

分別為 3.51 與 3.59。在「評鑑委員資格和篩選方式」上，一項有趣的發現為，受訪者認為實施自我認可的大學校院所聘用的評鑑委員資格，比評鑑中心所聘任者更為適當。其次，受訪者最不認同的項目為專業訓練計畫的落實，期望高教評鑑中心可以提供更多課程給評鑑委員與大學教職員。

整體來說，相較於其他項目，受訪者在「自我認可大學篩選的評鑑委員資格」與「評鑑委員的廉正」上有較高的同意度。然而，在第一週期校務評鑑中，五個評鑑項目全數通過的大學與部分項目通過評鑑的大學，對於以下幾個項目的看法有顯著差異，包括：高教評鑑中心委員的篩選方式、評鑑委員的專業性、高教評鑑中心提供足夠課程、評鑑委員對評鑑目的、標準、對訪視進行的了解、在訪視現場的表現等。

另一方面，部分項目通過評鑑的大學校院，對於「評鑑委員的資格」與「整體評鑑品質」的同意度並不高。

品質保證的主要影響在於大學校院內部評鑑機制的發展、系所的改善，以及大學的特色發展

第三個面向是評鑑對於高等教育的影響及意涵，共有10個項目。研究結果顯示，超過72%的受訪者認為評鑑對於「大學校院的內部評鑑機制」、「系所合併和課程改革」、「促進大學校院發展自己的特色」有很大的影響。另一方面，受訪者同意自己似乎也誤解了品質保證機構所進行的校務評鑑及系所評鑑，以為與大學校內的教師評鑑有相關。此外，部分受訪者認為將評鑑結果作為申請教育

部卓越計畫的一項必備指標是相當不適當的；對於這個項目的看法，五個評鑑項目全數通過與部分項目評鑑通過的大學校院之間達到顯著差異。

大學校院對於認可結果的運用情形

本研究顯示，評鑑結果對於大學校院的經營和管理產生重要影響。

首先，受訪者同意品質保證系統促使大學確認自己的任務與目標。大部分的受訪者認為自己的大學校院除了努力發展特色之外，透過評鑑更加強了資源分配、系所與課程改革、教職員的聘任等管理。

舉例而言，2005至2010年間，通過五個項目校務評鑑的大學校院，新進教職員聘用的成長比例為2.3%，但在2010到2013年間卻下降了0.5%。相反地，部分項目評鑑通過的大學校院，其新進教職員聘用的成長幅度則有很大的改變，雖然在2005至2010年間，成長比例最高達到2.5%，略高於全部評鑑項目都通過的大學校院；然而在2010年之後，卻劇烈下降了2.2%。

另一項發現是評鑑影響系所課程的存廢。根據高教評鑑中心統計，通過第一週期系所評鑑的系所，其中有92.2%被所屬大學校院保留下來；而部分通過的系所，則只有41.2%被所屬大學校院保留。換言之，未能完全通過評鑑的系所，將近三分之二都已消失了。整體而言，大學校院的確會利用評鑑結果重新調整組織、課程，與教職員的聘用。這也是何以大學校院會對任何評鑑制度的改變有一定程度的抗拒性。

評鑑委員的資格與素質 是大學的主要關注焦點

外部評鑑的
有效性取決於
評鑑委員素質。

本研究結果顯示，大學校院認為評鑑委員的能力及其表現具有高度相關性，相關係數高達0.822。換言之，品質保證機構對於評鑑委員的選用與素質的要求越是嚴密，評鑑委員也越具專業性。另一方面，本研究顯示大學校院對於評鑑委員的國際化，與評鑑委員的能力資格、訓練和職業水準等面向，皆呈現低度相關。這表示國內評鑑委員的國際評鑑能力以及國際評鑑委員的參與，皆未能完全地與我國的品質保證系統整合。

大學校院與政府對於 評鑑結果之運用呈現 正相關

如先前所述，
受訪者十分同意
評鑑結果對於大
學校院的各方面

影響，同樣地，政府也將評鑑結果當作申請頂尖計畫的門檻。

本研究顯示大學校院與政府對於評鑑結果的運用之間具有中高度相關，相關係數為0.63，亦即認為品質保證對大學深具影響的受訪者，也傾向於同意評鑑結果對於政府政策的影響。除此之外，他們也認為品質保證機構應該針對受評大學校院開發線上系統，以促使大學校院持續改進。

未來展望——評鑑制度的追蹤與應用

不少研究已經發現，當品質保證機構增加其效能，就更能幫助大學校院改善品質（Zoqaqi, 2011），本研究亦顯示出品質保證系統會對大學校院帶來正面與負面兩面影響。同時，大學校院也會運用品質保證增進本身品質，並藉此回應高齡化社會帶來的新挑戰；而政府也運用認可結果作為教育部申請重要獎勵的門檻。

然而，仍有一些議題可在未來持續研究，例如：新修訂的品質保證政策是否適合我國的背景脈絡？國家級的評鑑機構，例如高等教育評鑑中心，是否符合我國大學校院未來十年發展的品質保證需求？專業認證機構能否藉由評鑑，帶給通過評鑑之系所國際認同效益？建議未來可持續長期追蹤我國評鑑制度對高等教育的影響，作為擬訂高教政策及大學校院治理之參考。

◎參考文獻

- Hou, A. Y. C., Ince, M., Tasi, S., & Chiang, C. L. (2015a). Quality assurance of quality assurance agencies from an Asian perspective: Regulation, autonomy and accountability. *Asian Pacific Educational Review*, 16, 95-106.
- Hou, A. Y. C., Morse, R., Ince, M., Chen, H. J., Chiang, C. L., & Chan, Y. (2015b). Is the Asian quality assurance system for higher education going glonacal? Assessing the impact of three types of program accreditation on Taiwanese universities. *Studies in Higher Education*, 40(1), 83-105.
- Lemaitre, M. J., Torre, D., Zapata, G., & Zentrno, E. (2011). Impact of quality assurance on university work: An overview in seven Ibero-American countries. In R. Land and G. Gordon (Eds.), *Enhancing quality in higher education* (pp. 243-256). London, England: Routledge.
- Martin, M., & Stella, A. (2007). *External quality assurance in higher education: making choices*. Paris, France: UNESCO.
- Zoqaqi, P. (2011). *Impact of quality assurance on higher education*. Retrieved from <http://www.slideshare.net/ParsaZoqaqi/impact-of-qa-on-higher-education-parsa-zoqaqi>