

# 品保機構攜手合作 共創知識分享新局

■ 文／陳曼玲

2014年3月1日，臺灣高等教育品保機構邁入新里程碑，《評鑑雙月刊》正式跨出高等教育評鑑中心的大門，成為國內三大品保機構——高教評鑑中心、中華工程教育學會（IEET）、台灣評鑑協會——共同分享資訊及對外交流的知識平臺，開啟了品保機構合作的新契機。面對此一歷史性的突破，本刊特地專訪三機構首長，除了暢談此次品保機構攜手建立合作平臺的意義，也與讀者分享大學評鑑的精彩觀點，以及各品保機構的未來發展規劃。



鄭瑞城  
高等教育評鑑中心董事長

此次《評鑑雙月刊》的合作案是由高教評鑑中心邀集促成。臺灣的高教生態規模不大，與評鑑相關的知識也有許多共通的面向，若能整合各方資源，以

開放的心態推動知識的傳播、流通與共享，不僅符合經濟效益，讀者也可從一本刊物中獲取各個品保機構的資訊，完整了解臺灣高等教育品質保證的全貌。而品保機構之間更能相互學習，共同成長，一起協助大學提升品質。

## 評鑑應含「協助」與「輔導」的概念

大學發展的關鍵角色在教育部。教育部應鼓勵與協助大學朝獨立性與特色化發展，否則每所大學就會變成一個樣，失去特色。大學方面則應自我課責，除了不斷追求卓越、建立內省與自我

改善機制之外，也必須接受外部機制的監督或評鑑。

評鑑機構亦然。一個健全的評鑑機構應該具有有效的內省與自評機制，並以開放的心態接受外部監督及制衡。而如何在評鑑中展現出對大學獨特性的尊重，更是關鍵。評鑑訪視過程也應彰顯「協助」及「輔導」的概念，除了指出學校的優缺點外，如何協助評鑑結果不佳的學校改善缺失，評鑑機構應有更積極的作法。

## 需求不同的大學應有不同的評鑑設計

現在對於每一所大學，評鑑機構都以相同的時間與資源進行評鑑，我認為未來應有所區隔，將更多資源與時間集中在真正需要協助的學校身上。這就好比中學的課業輔導，有人需要加強數學，有人需要加強英文，有人則根本不需要參加。換言之，評鑑時應該投入不同的時間與資源，適性對待不同問題的學校，針對不同的重點個別加強，而不是所有學校皆以相同的流程與評鑑方式處理。

例如評鑑一所報到率偏低的大學，評鑑委員可能需要看得更仔細，針對特別需要改善的部分重點加強，因此評鑑時間或可延長至三天，實地

評鑑過程中也可安排意見交流時段，讓評鑑委員與受評單位的人員更深入地溝通，甚至直接提供專業化的諮詢輔導；但對於過去評鑑表現優異的大學，一天的評鑑時間或許就夠了。若能針對需求不同的大學進行不同的評鑑設計，將可使評鑑

更為有用。

品保機構的獨立性與專業性絕對不能失去。期許高教評鑑中心未來發揮專業與效率，提前預知大學可能面臨的轉變並研擬對策，提供教育部政策規劃的方向。



林聰明  
中華工程教育學會理事長

品質認證十分重視持續改進，此次《評鑑雙月刊》的合作案是國內品保機構的新契機，希望透過此一平臺的建立，共同分享資

訊與經驗，持續提升彼此水準。尤其IEET在評鑑國際化方面已向前走了一大步，不僅獲得華盛頓協定（Washington Accord）認證，成為其中一員，去（2013）年首爾協定（Seoul Accord）更決定將秘書處從韓國移到IEET，充分顯示我們的認證已經達到國際水準。未來IEET在公信力、認證品質、卓越化與內部組織等各方面都將更努力地持續精進，讓國內大學與世界各國肯定我們的品牌與價值。

## 品保機構國際化 品質及語言最重要

品保機構一定要走向國際，否則會出問題。目前全球有五百萬名國際流動學生，別人認不認可你的學校，就看學校有沒有得到國際認證，有沒有被國際所接受的品保機構認可。同樣地，大

學推動品質保證也必須與國際接軌，才能獲得國外的認同，願意送學生前來就讀；如果自己關起門來不接受評鑑，則再如何努力地追求卓越，都很難被國際認可。

品保機構國際化的先決條件是品質與語言，IEET擁有完整的英文網頁，幾乎所有的文件與流程都已英文化，認證大學的過程也隨時接受國外機構的抽訪與檢驗。臺灣的教育水準沒有問題，唯獨欠缺優異的英文表達能力，這是國內高等教育必須積極改進的地方。

## 「文件化」是認證關鍵

### 課程設計與評量應緊扣核心能力指標

大學評鑑與認證過程中有一個相當重要的關鍵，就是「文件化」（documentation）的建立。過去大學經常忽略文件的整理，走過往往不留痕跡，但IEET要求接受認證的系所必須留存各門課程試卷至少六年，以便認證委員前往抽查，希望從老師的出題內容與評分結果了解不同成績表現的學生是否都符合認證規範的要求，例如：評量題目是否反映系所核心能力、學生的學習成效有沒有持續改進等。

如此機制化的運作讓大學教師必須圍繞著核心能力指標設計課程、教學與評量，不能再天馬行空照著自己的意念走。大學自主不能過度發展，全系必須凝聚起來，訂定統一的目標，不能五花八門，老師各走各的方向，否則系所特色不

能建立，也無法與他系競爭。但認證機構如IEET也不會為學校決定方向，而是要求系所必須自訂目標與特色，讓師資、課程、實習等配套都能緊扣著符合目標的能力指標去發展。

我認為這套模式不僅適用在工程領域，其他學門也可據以應用和修正，未來IEET將在厚實現有基礎的前提下，逐步擴大認證領域。



劉維琪  
台灣評鑑協會理事長

非常樂見臺灣的高教品保機構在《評鑑雙月刊》的發行上攜手合作，將報導範圍從高教評鑑中心主辦的高教體系評鑑，擴展到技職教育評鑑與工程教育認

證，相信此舉有助於更多學校了解各類評鑑制度的作法、意義與區別，以及如何準備評鑑，也能使這份刊物更為普及，提高可讀性。

## 通過評鑑、持續改善、建立特色 是大學招生的不二法門

品保機構最主要的任務就是資訊揭露。在少子化的衝擊下，大學能否招到學生是由市場決定，有人因而質疑品保機構是否還有存在的意義；但我認為少子化使品保機構的地位更形重要，因為家長與學生更需要仰賴品保機構所揭露的充分資訊，做出正確的選校決定。因此，大學應該比過去更為認真地準備評鑑，如果無法通過評鑑機構的認證，就可能招不到學生。

通過評鑑已經成為大學得以繼續生存的必要

門檻，但評鑑通過並非招生的保證，還需要靠其他條件的配合，例如：學費、科系、考生興趣、地理位置等。總之，學校絕對不能以應付了事的心態對待評鑑，而應將品質保證的核心精神——持續改善——加以內化，在持續改善的過程中建立特色，一旦市場定位清楚，就容易招到學生。建議大學可將校內各處室負責的內稽、內控、教學卓越、典範大學、系所校務評鑑等計畫，用品質管理循環PDCA（Plan-Do-Check-Act）的概念整合成一套系統，即可避免力多倍分。

## 品保機構應分析評鑑資料 以積極態度協助大學建立特色

品保機構則應與大學建立夥伴關係，將評鑑過程蒐集到的許多資料，透過量化或質化的方法進一步分析，告訴學校該怎麼做，以更積極的態度協助學校建立特色，同時將評鑑重點放在學校特色的建立上。美國大學校院校務研究協會（Association of Institutional Research, AIR）的作法很值得國內品保機構參考。

展望未來，台評會將秉持「委員第一、學校至上」的原則處理評鑑事務，以高效率的行政團隊與良好的態度，爭取更多政府標案，讓每項評鑑任務圓滿完成。同時建立國際交流團隊，積極參與國際活動及服務，作為未來國內評鑑工作改進的參考。📖