



（教育部電子報提供）

高等教育評鑑機構認證指標初探

■ 文／李政翰
教育部國民教育司專員

在現今高等教育評鑑全球化的趨勢下，越來越多評鑑機構已進行跨國界發展，除評鑑本國境內大學，亦評鑑其他國家的大學（Ewell, 2008；引自侯永琪, 2010）；Knight（2002）亦認為在高等教育跨境（cross-border）日益興盛的當下，對於國內及國外高等教育提供者的品質保證，最好有相同的程序與標準。此外，認可的國際化是相當重要的，就像對於國家之間認可程序相互承認的倡議，已經在某些專業領域產生了正面的發展；而一些國家也已經對品質保證的承認系統及認可機構的認證，建立起效標與程序（Knight, 2005）。

是以，在跨國評鑑日趨普遍以及教育部鼓勵國內高等教育機構主動申請國際間可信的評鑑機構認可之情況下，如何避免重複評鑑，而能透過一套認證評鑑機構品質之機制，將其他認可機構之認可決定進行直接的採認，以利與國際高等教育評鑑制度接軌，實為重要課題。本文旨在透過實證研究方式，嘗試建構高等教育評鑑機構之認證指

標，以對高等教育評鑑機構執行評鑑過程中，其品質、信度、效度、公正性、客觀性等進行確認。

相關國家（區域）之 高等教育評鑑機構認證指標分析

依據文獻檢索，目前世界主要國家（區域）實際從事高等教育評鑑機構認證者，包含美國的「高等教育認可審議會」（Council for Higher Education Accreditation, CHEA）、位於荷蘭的「荷蘭－比利時認可組織」（Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie, NVAO）、德國的「認可委員會」（Accreditation Council）、中美洲的「高等教育認可審議委員會」（Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, CCA）、歐洲的「歐洲認可聯合協會」（European Consortium for Accreditation in Higher Education, ECA）及我國的教育部等，詳細的指標內涵如下：

● 美國CHEA

認可機構申請 CHEA 之認證，必須符合 6 個主要標準：促進學術品質、確保績效責任、鼓勵自我的監督及規劃必要的改進措施、在進行認可決定時使用適當及公平的程序、須對於自身的認可活動進行持續不斷地檢視、擁有充分資源（CHEA, 2006）。

● 荷蘭NVAO

NVAO 對於品質評估機構之認證指標有以下 5 個（NVAO, 2005, 2010）：

1. 品質評估機構必須是獨立的組織。
2. 品質評估機構的專門小組必須具有良好的品質。
3. 品質評估機構的評估報告，必須能讓 NVAO 對於被評估的學程是否提供充分的品質進行獨立判斷。
4. 品質評估機構必須每兩年進行一次審核，以針對品質評估的程序進行系統的監督、評鑑及必要的改進。
5. 品質評估機構必須訂有評估協定，以說明評估過程中必須遵循的步驟，此外，也讓專門小組知道如何在學程評估上表達意見，並且讓學程知道如何準備這樣的外部評估。

● 德國Accreditation Council

德國 Accreditation Council 對於認可組織的認證，有 7 個主要指標：對於認可工作的自我印象與了解、結構及程序、獨立性、設備、內部品質管理、內部的申訴程序、報告（Accreditation Council, 2009）。

● 中美洲CCA

CCA 之認證指標如下（引自莊小萍，2010）：內部品質保證機制、科學化的評鑑方法、一致性的宗旨與行動、資源與運

作之效率、評鑑過程之公正與公平性、獨立性、評鑑參與多元化、績效責任、責任義務、充分之權限與執行力、對預期效應之掌握、宗旨與目標之適切性。

● 歐洲ECA

ECA 對於高等教育評鑑機構之認證有 17 項標準（ECA, 2008）：1. 認可組織有明確的目標陳述；2. 被法定的公共當局視為一個國家的認可團體；3. 認可組織必須充分獨立於政府、高等教育機構，以及商業、工業與職業協會；4. 認可組織的決策流程必須是嚴謹、公平及一致的；5. 認可組織必須在人力及資金上擁有足夠的、可靠的資源；6. 認可組織必須有自身的內部品質保證系統，以強調自我品質的改善；7. 認可組織必須週期性的接受外部評鑑；8. 認可組織可以宣稱公共的績效責任，有公共的、正式的有效政策、程序、指引及效標；9. 認可機構以適當的方式將認可決定公諸於社會大眾；10. 認可組織提供對於認可決定的申訴機制；11. 認可組織與其他國家的、國際的，或者專業的認可組織進行合作；12. 認可的程序及方法是由認可組織自身來定義；13. 認可的程序定期的在機構或學程的層次上進行；14. 認可的程序必須包含高等教育機構的自我文件／評鑑，以及外部的檢視；15. 認可的程序必須保證外部專門小組及團隊的獨立性及勝任性；16. 認可的程序必須能啟動品質的提升；17. 認可的標準必須經過公開制定的過程，以及與歐洲的實務是兼容的。

● 我國教育部

教育部於 2009 年公布《教育部認可國內外專業評鑑機構審查作業原則》的同時，也一併公布國內專業評鑑機構認可（即本文所

指之認證) 項目一覽表, 其項目包含 9 個: 組織運作與行政管理制度; 評鑑實施計畫及評鑑項目設計; 評鑑委員資格、培訓、遴聘及評估方式; 評鑑結果決定程序; 評鑑辦理成效; 對受評對象品質之要求; 組織自我檢討及改進機制; 評鑑機構在該專業領域之經驗與聲譽; 對於評鑑倫理之相關規範(教育部, 2009)。

研究結論： 建構高等教育評鑑機構認證指標 共計十一層面、三十四項內容

經由歸納整理可知, 在此 6 個認證機構之認證指標中, 「須對於自身的認可活動進行持續不斷地檢視及改進」在 6 個認證組織的認證指標向度均名列其中; 而「在進行認可決定時使用適當及公平的程序」、「擁有充分資源」、「獨立的組織」等 3 項, 出現於 5 個認證組織之認證指標向度中; 「建立申訴程序」出現於 4 個認證組織之認證指標向度中; 「評鑑小組具有良好的品質」、「完善的評鑑報告」、「有評鑑的協定或計畫以說明評鑑過程中必須遵循的步驟」、「宗旨與目標之適切性」等 4 項則出現於 3 個認證機構之認證指標向度中。

將前述所歸納出 9 個較為重要之高等教育評鑑機構認證指標層面, 對照我國教育部 2009 年公布之九大認證項目及其所對應之參考效標, 「組織運作與行政管理制度」已含括於「宗旨與目標之適切性」、「充分的資源」及「獨立的組織」3 個認證指標層面中; 「評鑑實施計畫及評鑑項目設計」已含括於「具評鑑協定或計畫」認證指標層面中; 「評鑑委員資格、培訓、遴聘及評估方

式」與「對於評鑑倫理之相關規範」已含括於「評鑑小組具有良好品質」認證指標層面中; 「評鑑結果決定程序」已含括於「認可決定之適當及公平程序」認證指標層面中; 「評鑑辦理成效」已含括於「完善的評鑑報告」及「公正的申訴程序」兩個認證指標層面中; 「組織自我檢討與改進機制」已含括於「認可活動之持續檢視與改進」認證指標層面中。

至於「對受評對象品質之要求」以及「評鑑機構在該專業領域之經驗與聲譽」兩個認證項目, 則與所歸納出 9 個認證指標層面較無直接關係; 而為求認證指標建構過程之周全, 本研究亦將該兩個認證項目納入認證指標層面中。是以, 本研究歸納出之認證指標層面包含以下 11 個: 1. 宗旨與目標之適切性; 2. 充分的資源; 3. 獨立的組織; 4. 於相關專業領域具良好經驗及聲譽; 5. 具評鑑協定或計畫; 6. 評鑑小組具有良好品質; 7. 認可決定之適當及公平程序; 8. 完善的評鑑報告; 9. 對受評對象具有一定之品質要求; 10. 公正的申訴程序; 11. 認可活動之持續檢視與改進。

本研究依據文獻探討所歸納出之 11 個高等教育評鑑機構認證指標層面及其下所含括之相關指標內容, 經專家效度評定過程, 發展出「高等教育評鑑機構認證指標調查問卷」, 而後以高等教育、研究方法及評鑑等 3 個領域的 13 位學者專家為研究對象, 對各認證指標內容進行重要性評比, 再透過模糊德懷術(Fuzzy Delphi Method)的三角模糊數(triangular fuzzy number)進行統計, 建構出「高等教育評鑑機構認證指標」包含 11 個層面及 34 項內容, 說明如下:

► 高等教育評鑑中心積極參與國際品保組織並加入董事會，確保評鑑品質。圖為香港科技大學高彥鳴教授（右二）來訪，與評鑑中心江彰吉執行長（左二）、研究發展處侯永琪處長（右一）合影。（陳秉宏／攝）



● 層面一：宗旨與目標之適切性

包含「評鑑組織有一個明確的目標陳述或一組目標」、「目標的陳述在範圍及內容上是一致的，以及定期的進行修訂」、「目標的陳述乃透過公開的溝通歷程」及「目標陳述明白揭示評鑑是評鑑機構主要的活動」等四項內容。

● 層面二：充分的資源

包含「評鑑組織有足夠的人力及財物資源，對於組織成員提供人力資源發展」一項內容。

● 層面三：獨立的組織

包含「評鑑機構有獨立的合法實體」、「評鑑組織的運作並非以營利為目的」、「評鑑組織獨立地加以運作，包含擬定評鑑架構及完成評鑑程序」及「評鑑機構能保證評鑑結果決定的歷程是獨立的」等四項內容。

● 層面四：於相關專業領域具良好經驗及聲譽

包含「評鑑結果之公正與成效獲得受評對象與大眾之肯定」一項內容。

● 層面五：具完整的評鑑計畫

包含「評鑑機構必須有完整的評鑑計畫，以說明評鑑過程中必須遵循的步驟」、「評鑑機構在進行評鑑之前，必須提供特定的規範」、「評鑑項目設計符應評鑑之目的」及「評鑑實施前召開專家會議或座談會」等四

項內容。

● 層面六：評鑑小組具有良好素質

包含「評鑑小組的選擇效標由評鑑組織確定」、「評鑑小組的選擇效標確保了外部專家的能力及獨立性」、「評鑑小組的組成決定，是評鑑組織經由明確的方法來加以決定」、「評鑑小組委員應具評鑑倫理，以及遵守利益迴避原則」及「評鑑小組委員應有遴選、培訓及認證機制」等五項內容。

● 層面七：評鑑結果決定之適當及公平程序

包含「評鑑組織研訂之標準、政策及程序，需要高等教育專業人員、大眾及利益團體的共同參與」、「評鑑組織研訂標準、政策及程序，以促進機構或學程檢視上的一致性」、「評鑑組織研訂標準、政策及程序，以確保拒絕或移除受評對象評鑑通過資格的程序是具體明確及公平的，以及告知機構或學程其使用的程序或採取的方法」、「評鑑的方法具有科學性」、「做成評鑑決定的規則是透明的，以及保證是透過公平的處理」及「當拒絕或移除評鑑通過資格時，評鑑組織具有標準、政策及程序，以確保有一個具體明確及公平的申訴制度」等六項內容。

● 層面八：完善的評鑑報告

包含「定期提供可信的評鑑結果資訊給大眾」、「詳實公布實地訪視之相關資料」及

「評鑑報告應包含評鑑決定之程序、受評單位之優缺點及改進建議」等三項內容。

● 層面九：對受評對象具有一定之品質要求

包含「受評對象須提出自我評鑑報告」及「在評鑑結果公布後持續對受評對象進行追蹤評鑑」等二項內容。

● 層面十：公平的申訴程序

包含「訂有明確之申訴程序」及「由公正、獨立之小組進行申訴之審議」等二項內容。

● 層面十一：評鑑活動之持續檢視與改進

包含「針對評鑑機構自身對於高等教育機構整體及對於高等教育社群之價值，進行持續不斷地檢視」及「對於高等教育機構或學程之評鑑標準及程序進行持續不斷地檢視及進行必要之改進」等二項內容。

研究建議

依據上述研究結論，本文提出以下幾點建議，作為國內高等教育評鑑機構及高等教育機構之參考：

● 對國內高等教育評鑑機構之建議

1. 建立跨國品質保證網絡

歐洲透過波隆納宣言已開啓跨國高等教育品質保證網絡之新頁，後續並藉由各國高等教育評鑑機構對於評鑑結果之相互認可來實現其理想。秉此精神，建議未來我國相關的高等教育評鑑機構，可與鄰近地區或歐美各國聲望卓著之高等教育評鑑機構建立合作機制，以形成跨國的高等教育品質互保體系，而高等教育機構或專業學程，亦可依其個別需求，選擇體系內已受認證之高等教育評鑑機構認可，如此則可避免高等教育機構或專

業學程為兼顧與國際接軌，及遵守須受國內評鑑機構之評鑑，而重複接受國內外評鑑機構評鑑之困擾。

2. 積極參與國際品質保證組織

由研究結果可知，評鑑機構於相關專業領域之良好經驗及聲譽，為重要的高等教育評鑑機構認證指標之一，因此，高等教育評鑑機構應積極參與國際性之品質保證組織，維持會員之資格，此乃其聲望維繫及品質確保之重要途徑。例如我國財團法人高等教育評鑑中心基金會，目前已是 INQAAHE 及 APQN 會員之評鑑機構，透過參與相關的國際性品質保證組織，除可了解世界高等教育評鑑之發展趨勢外，亦可持續不斷地充實評鑑知能及檢視自我之評鑑品質，有利於機構之永續發展，及通過認證資格之長久維持。

3. 確保評鑑結果決定之透明度與公平性

由研究結果可知，確保評鑑結果決定之透明度與公平性為高等教育評鑑機構認證之重要指標之一，是以，建議高等教育評鑑機構應嚴謹規劃評鑑結果決定之程序，以確保評鑑結果之做成，是經過透明、公平之檢證程序。此外，也建議評鑑結果之決定必須要有充分之理由陳述，例如未通過認可者，其主要關鍵因素為何，都必須清清楚楚地加以說明，讓受評對象及社會大眾了解，以杜爭議。

● 對高等教育機構之建議

1. 依大學辦學需求，審慎選擇國內外適合之高等教育評鑑機構為合作對象

受到少子化的影響，國內大學之招生來源已不限於國內學生，諸多學校因應此一趨勢皆成立國際教育專責單位，並積極招收國外學生。因此，建議國內大學主動積極申請

國外具聲望且經認證之專業評鑑機構認可，以增進自我在國際學術社群的能見度並展現辦學成效，如此亦有利於提升國外學生來臺就讀之意願，並且有助於國內學生的修業學分、學位及證照得以被國外承認與接受。而在申請國外專業評鑑機構認可之過程中，亦可加速學校本身的國際化及掌握國外高等教育評鑑相關議題的最新趨勢，以迅速回饋至學校校務行政及課程教學之各個面向。

此外，由於評鑑機構之角色旨在輔導大學自我發展及定位，並提供積極性的建議來協助大學不斷改進，因此建議大學應依據辦學需求，審慎選擇國內外適合之高等教育評鑑機構為合作對象，以發展長期及相互信任之夥伴關係。

2. 參考經專業認證評鑑機構之評鑑指標，積極辦理自我評鑑

依據《大學法》、《大學評鑑辦法》及《大學自我評鑑結果及國內外專業評鑑機構認可要點》之規定，均可發現大學自我評鑑之重要性，此乃未來我國高等教育評鑑制度之發展趨勢。是以，大學建立自我評鑑之意識、制度及發展相關之策略，實為大學刻不容緩的重大任務。而在實際進行自我評鑑時，建議大學可參考相關評鑑機構之評鑑指標，特別是業經認證評鑑機構之評鑑指標。由於其所規劃及實施之評鑑指標業經專業認證，具有一定的公信力及學術共識，因而可據以作為大學辦理自我評鑑時之重要參考。



◎ 參考文獻

- 侯永琪(2010)。全球化與高等教育品質保證跨國發展—對我國大學啟發。論文發表於財團法人高等教育評鑑中心基金會舉辦之「高等教育評鑑論壇系列講座」，臺北市。
- 莊小萍(2010)。拉丁美洲高等教育評鑑及認可制度：論區域主義對單一國家之影響。《教育研究集刊》，56(1)，31-63。
- 教育部(2009)。教育部認可國內外專業評鑑機構審查作業原則。臺北市：教育部。
- Accreditation Council. (2009). *Mission statement*. Retrieved Aug. 23, 2010, from <http://www.akkreditierungsrat.de/index.php?id=21&L=1&size=1%27%22&contrast=>
- CHEA. (2006). *Recognition of accrediting organizations policy and procedures*. Washington D.C.: CHEA Board of Directors.
- ECA. (2008). Code of good practice for the members of the European Consortium for Accreditation in higher education (ECA). In European Consortium for Accreditation in higher education (Ed.), *The benefit of mutual recognition of accreditation and quality assurance* (pp.44-48). Hague: European Consortium for Accreditation in Higher Education.
- Knight, J. (2002). The impact of GATS and trade liberalization on high education. In Uvali-Trumbi, S. (Ed.), *Globalization and the market in higher education: Quality, accreditation and qualifications* (pp.191-209). Paris: UNESCO.
- Knight, J. (2005). The international race for accreditation. *International Higher Education*, 40. Retrieved Aug. 7, 2010, from https://htmlbprod.bc.edu/pls/htmlb/CIHE.cihe_public_rpt2.download_issue?p_issue_id=2039
- NVAO. (2005). *Guidelines for recognition of quality assessment agencies*. Retrieved Sep. 4, 2010, from <http://nvaio.net/quality-assurances-agencies>
- NVAO. (2010). *(Initial) Accreditation - Quality assessment agencies*. Retrieved Sep. 4, 2010, from <http://www.nvaio.net/quality-assurances-agencies>