

《教育行政與評鑑學刊》
2009年6月，第七期，頁71-96

荷蘭高等教育評鑑機制之評析與啟示

張良丞、王保進

摘 要

荷蘭在人口數、土地面積與地緣條件與台灣都相當類似，但荷蘭境內的大學已有數所名列世界百大，其背後完善的高等教育品質保證制度居功厥偉。其認可機構 NVAO 不但是世界第一個跨國評鑑組織，更是多項認可標準制訂之先驅，也由於其參與國際評鑑組織使其影響範圍更為擴大。我國目前大學品質保證制度亦為認可制，且尚屬初始階段，宜多多汲取先進國家高等教育品質保證制度之優點，除了美國之外，近年歐洲由於正進行高等教育區域之整合，所以非常注重品質保證制度之發展，而荷蘭在地緣位置、人口等與我國極為相似，且為歐洲品質保證發展之領導者，值得我們密切注意其後續發展。因此本研究主要目的為探討荷蘭品質保證制度之內涵與運作方式，研究發現其品質保證制度有如下特性：市場導向之選擇性、重視學程之獨特性、跨越疆界之國際性、學生參與之主體性、認可協定之完整性，以及認可架構之嚴謹性，文末並給予我國在施行高等教育評鑑上之建議。

關鍵詞：荷蘭、品質保證、認可制

張良丞：國立臺灣師範大學教育學系博士班研究生
王保進：臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所教授
電子郵件：scure1026@hotmail.com, baojinn@tmue.edu.tw
收件日期：2009.03.10；修改日期：2009.05.18；接受日期：2009.05.19

Journal of Educational Administration and Evaluation
June, 2009, Vol. 7 pp. 71-96

The review of the higher education evaluation system in the Netherlands

Liang-Cheng Zhang Bao-Jinn Wang

Abstracts

The Netherlands is similar to Taiwan in many aspects, and several universities in the Netherland have become top 100 universities because of their excellent evaluation system. Their accreditation organization – NVAO is not only the first cross-nation evaluation organization but also the explorer of many accreditation standards. This article discusses the Dutch higher education evaluation system and how it works. The findings are as follows: the selectivity of market orientation, respect to the programme uniqueness, the internationality of cross-bound evaluation system, students as one of the panels, and the completeness quality assessment protocol. Recommendations to promote higher education evaluation system in Taiwan are suggested.

Keywords: Netherlands, quality assurance, accreditation

Liang-Cheng Zhang: Doctoral Student, Department of Education, National Taiwan Normal University
Bao-Jinn Wang: Professor, Graduate school of Educational Administration and Evaluation, Taipei
Municipal University of Education

E-mail: scure1026@hotmail.com, baojinn@tmue.edu.tw

Manuscript received: 2009.03.10; Revised: 2009.05.18; Accepted: 2009.05.19

壹、緒論

荷蘭（Netherlands）位於歐洲西部，東鄰德國，南抵比利時，而北方與西方則臨北海（荷蘭教育中心，2006），據2005年Organization for Economic Co-operation and Development[OECD]（2007）之統計，面積為41,530平方公里，人口數一千六百三十萬人，官方語言為荷蘭語，目前是全球排名第10名富裕國家（去除一些小國後）。以上述地理條件看來，荷蘭在人口數、土地面積與地緣條件與台灣都相當類似（鄭勝耀，2006），但荷蘭大學在2006年上海交大之世界大學排名中，Utrecht、Leiden兩所大學分別為第40與第72名（Institute of Higher Education, 2006），另在2005年英國泰晤士報高等教育增刊的世界大學排名中，Delft University of Technology、Erasmus University Rotterdam、Amsterdam University、Eindhoven University of Technology，則分居第53、57、58、70名（引自王如哲，2006），足見荷蘭大學之高素質，而其背後完善之品質保證制度居功厥偉，值得仔細探究一番。

歐洲在二次世界大戰後，受到社會公平思潮之影響，漸漸將高等教育由菁英型轉向大眾型，使得一般普羅大眾亦有接受高等教育的機會，因此目前歐洲將近有百分之五十的大學是在二戰後產生，由於大學數量之激增，因此高等教育所需支出節節上升，但卻碰上1970至1980年代經濟衰退，政府開始想減少控制成本，並降低大學學生單位教育成本，到了1980年代後新自由主義盛行，認為日本企業於二戰後的成功是因為對品質之重視，而這股風潮亦導致歐洲高等教育重視品質的提升，而非只是量的擴增，在上述因素的影響下，法國於1984年而英國、荷蘭於1985年制訂品質保證相關措施，這三個在品質保證率先發展之國家影響日後歐洲品質保證發展相當深遠（Westerheijden, Hulpiau, & Waeytens, 2006），而品質之概念，近年在歐洲已越來越聚焦，從一開始重視的消費者主義注重學生受教權益、及歐洲開放之概念，到最近波隆那宣言（Bologna Declaration）促使執行品質保證之具體措施（Saarinen, 2005），足見歐洲對於高等教育品質之重視。而荷蘭在歐洲建構品質保證制度中亦未曾缺席，不但率先呼籲歐洲各國建立二級學位（學士、碩士）之認可標準，提出了聯合品質倡議（Joint Quality Initiative）（Luijten-Lub, Vander der Wende, & Huisman, 2005），其認可機構亦是多個國際認可聯盟如歐洲認可聯合協會（European Consortium for Accreditation in higher education[ECA]）、歐洲高等教育品質保證協會（European Association for Quality Assurance in Higher Education[ENQA]）、高等教育品質保證國際網絡（the International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education [INQAAHE]）等之會員，由此可見荷蘭積極參與品質保證發展。如今適逢我國各大

專院校正接受評鑑之際，荷蘭人口數、土地面積與地緣條件與台灣都相當類似的情況下，荷蘭之品質保證制度內涵與實施過程正可提供我國借鏡與參考。

貳、荷蘭高等教育簡介

荷蘭高等教育為雙軌制，類型可分為專業教育大學（Universities of Professional Education [HBO]）和研究型大學（Research Universities [WO]）（OCW,2006），另外還有專門給予發展中國家學生所設立的國際教育學院（International Onderwijs, [IO]）（楊瑩、周華琪，2008），因為其非荷蘭人入學管道，因此以下只以專業教育大學和研究型大學為主要介紹，兩種大學入學資格不同，但都有中央入學系統依據未來畢業生市場需求、該大學之容納量等，對各學程（programme）做入學數量之總量管制，申請者若高於該學程所能提供之入學名額，則以抽籤或由該學程自行選擇學生（Eurydice, 2006）。在此先說明荷蘭學程相當於我國之學院，學程底下分設數個系，例如Utrecht大學經濟學程底下有經濟政策學系、商業管理學系等六系。在荷蘭參與波隆那宣言後，引進學分轉換制度（European Credit Transfer System [ECTS]），1學年需修習60學分，1學分等於28小時，大學在2002年後，學分與課程因此有做若干改變，以下分別介紹之（Nuffic, 2005）：

一、專業教育大學（HBO）

專業教育大學招收年滿17歲以上學生，入學資格為持有普通中等教育證書（Senior General Secondary Education [HAVO]）、專門訓練證書、大學預備教育證書（University Preparatory Education [VWO]）上述三種證書之一即可入學，若年滿21歲以上而未獲得上述證書者，則可藉由參加口試（viva voce examination）來獲得入學資格（Eurydice, 2006）。專業教育大學為職前提供理論與實務之訓練，故與研究型大學比起來，其教職員很少擁有博士學位（OECD, 2007），學生畢業後可在企業、醫療保健、政府等部門服務，目前已有超過40所，規模較大的專業教育大學約有學生20000~25000名，大約有33萬名學生在此類學校就讀。學士學位需在四年內修習240學分，碩士學位需取得的學分數為60~120學分。

二、研究型大學（WO）

研究型大學招收年滿18歲以上學生，入學資格為持有大學預備教育證書（VWO）或是HBO預備證書，若年滿21歲以上而未獲得上述證書者，則可藉由參加

口試 (viva voce examination) 來獲得入學資格 (Eurydice, 2006)。研究型大學主要提供學術研究課程，專注於學術訓練、學者培養、學術知識應用、研發新知識等，而也只有研究型大學可提供博士學位，欲就讀博士課程需有碩士學位，但若經過教授許可，亦可直接就讀，一般就讀時間為四年以上 (Eurydice, 2007)。目前研究型大學有14所，包含9所綜合大學、1所農業大學、3所科技大學及1所開放大學。學校規模大小不一，學生人數約在6000~30000名之間，大約有18萬名學生就讀此類學校 (Nuffic, 2005)，學士學位需時三年共修習180學分，碩士學位分為1、1.5、2年，分別修習60、90、120學分，而在工程、農業、數學和自然科學領域通常為兩年 (Nuffic, 2006)。

除了上述兩種類型高等教育機構外，尚有核准之私立機構 (recognized private institutions) 與未核准之私立機構 (privately funded institutions that are not recognized)，前者並未接受政府經費補助，但完成若干特殊程序後，這些機構將可提供學士與學士學位；後者則僅能提供研究所學程 (postgraduate programme) (Netherlands-Flanders Accreditation Organization [NVAO], 2007c)。荷蘭並沒有大學排名系統，但由於有完善之品質保證制度，經過認可之大學皆能保證一定品質，故學生並不會挑選最好的大學去就讀，反而注重的是各大學之差異，依據其自身興趣來挑選學校。

參、荷蘭高等教育品質保證制度

荷蘭品質保證制度發展至今已20多年，其間歷經制度之改變，故以下先簡介該制度歷經之時期，再陳述現今制度負責機構，接著介紹整套制度所需步驟，文末並以整套制度需改進之處與未來展望為結。

一、荷蘭品質保證制度時期劃分

自1980年以來，荷蘭政府持續賦予大學自治權利。目前大學已經可以：(1) 掌控預算 (由政府提供之綜合補助款)；(2) 選擇、指定、雇用教職員；(3) 設計自身教育課程；(4) 與工會集體協商；(5) 負責自我調節。大學除了擁有上述權利，亦需承擔下列義務：維持品質保證系統、保障學生權利、符合政府與社會期待 (Bologna Progress, 2005)，意即權利與義務相互平衡，亦促使大學品質保證制度之興起，而此制度隨著1980年代以來國內外環境之變遷而可分為學程評估時期與認可制時期：

（一）學程評估（assessment of programmes）時期

荷蘭在1980年代引進在國際上素有聲譽之學程評估來做為大學品質保證系統，以六年為一次循環，主要由兩個要素組成：（1）學程自我評鑑，這是由學程經過自我反思與分析自身優勢與弱點後，最後撰寫成自我評鑑報告之一連串過程；（2）外部評鑑，外部評鑑是由高等教育機構之聯盟組織，如荷蘭大學協會（VSNU）、荷蘭專業教育大學協會（HBO-raad）組成外部訪評小組來分別對研究型大學與專業教育大學進行兩天的外部訪評，而訪評之主要依據即為各學程之自我評鑑報告。

學程評估重視評估學程而非機構，而且強調改善與績效，主要評估的項目有學程目標、學程內容與架構、學生和教職員以及校友之相關資訊、國際面向、對內部評鑑保證系統之反思，國家在這過程的角色為後設評鑑者（Aelterman, 2006），由教育視導局監控整體評鑑系統，並監督各學程後續之改善行動。

這套品質保證系統強調品質改善第一，績效要求第二（Westerheijden et al., 2006），在1980和1990年代都運行良好，直到1999年荷蘭參與波隆那宣言，引進學士與碩士體系、鼓勵學生與教職員之國際流動，且要增進學程與學位之國際上之透明性、相容性與可比較性，因此學程評估已顯得不敷需求，再加上漸漸浮現以下缺點：（1）經過長期之運行，各學程都已經深知運行訣竅，故只重視表面功夫（window-dressing）之呈現；（2）因為缺少制裁力量，於是結果並未一定促成改善；（3）只有少部分人實地參與評估過程；（4）績效責任不受重視（Aelterman, 2006）。於是學程評估在進入21世紀後正式功成身退，轉而引進認可制。

（二）認可制（accreditation）時期

認可是一項正式且獨立之決定，目的在讓機構或學程符合既定之標準。此制度之引進與荷蘭參與1999年波隆那宣言有關，其中二級學位制與品質保證制度乃其核心要點，2000年9月時，荷蘭教育部為此成立一委員會，該委員會調查大學現況後出版《激勵、達成、進展》報告書，其要點為：建立適用於所有公私立大學之學士、碩士學程之認可架構、成立國家認可機構、認可新學程（Boezeroy, 2003）。學士-碩士機制於2002年9月引進荷蘭高等教育，同時有一套認可機制來確保該機制的品質（Bologna Progress, 2003），而這套認可機制替換了原來的品質保證機制。荷蘭立法機關亦開放品質保證系統，此開放表現在對於學程與外部評鑑機構的選擇上：對於學程開放的，因為荷蘭高等教育系統是去機構化的，學程可以決定是要以學士或是碩士來進行認可，也可以決定其是以大學或是職業為取向；外部訪評機構之市場亦是開放的，學程可以從七間外部訪評機構來選擇（NVAO, 2005），而此制度乃荷蘭目前所正在運行者，故下文將會繼續詳細介紹。

二、荷蘭品質保證制度之運作機構

目前荷蘭品質保證制度是以認可制為施行方式，大約有3500個學程在2004年到2010年間必須完成認可（Klaassen, 2006），否則將會喪失政府對於課程之補助、學位授予、學生貸款或補助之批准三項權利（QANU, nd; QANU, 2004），而正如同荷蘭在2003年柏林會議所說，品質保證是各機構之責任與義務（Inspectie van het Onderwijs, 2006），這些機構將負責個別從事外部評鑑、認可，及監督整套品質保證機制的運行，以下將一一介紹這些機構職責：

（一）荷蘭教育視導局（The Inspectorate of Education in the Netherlands）

荷蘭教育視導局隸屬於荷蘭教育部，負責掌控荷蘭各教育階段之品質，為達成教育資訊的透明性，每年不定期出版各校和教育各階段報告供學生與家長比較（Inspectie van het Onderwijs, 2002），而在高等教育方面，由於教育視導法（Education Inspection Act [WOT]）與高等教育認可法（Higher Education Accreditation Act）在2002年出爐，使得此機構角色從監督各大學轉而監督荷語暨法蘭德斯語區認可機構（Netherlands-Flanders Accreditation Organization [NVAO]），每年並向荷蘭教育部提出報告（Bologna Progress, 2005），意即荷蘭教育視導局必須確保品質保證制度確實可行，且做適法性之監督（Eurydice, 2006）。而在一份荷蘭教育部、荷蘭教育視導局與NVAO達成的協議中更明確指出，在2007年時將對品質保證機制進行獨立的後設評鑑，而2005年時則會進行期中檢視（Inspectie van het Onderwijs, 2006），而執行後設評鑑之機構即為荷蘭教育視導局。

（二）荷語暨法蘭德斯語區認可機構（NVAO）

荷蘭品質認可機構（NAO）是荷語暨法蘭德斯語區認可機構的前身，其在2003年制訂認可架構，而荷語暨法蘭德斯語區認可機構沿用至今（Eurydice, 2006）。荷蘭與比利時之法蘭德斯語區因為兩者高等教育品質、體系相近，以及使用相同的語言（Aelterman, 2006），故兩方來往密切。2000年時，荷蘭與法蘭德斯陳述建立聯合認可組織之意願；2001年兩國開始展開談話，希望建立國際認可組織（NVAO, 2007b），2003年9月時，法蘭德斯、荷蘭二者之教育部簽訂條約，共同組成法蘭德斯與荷蘭共同認可機構，2004年兩國議會同意該條約（Inspectie van het Onderwijs, 2006），因此成為跨國品質認可機構，將可同時認可比利時法蘭德斯語區與荷蘭境內大學（Bologna Progress, 2005），此機構任務有二：獨立地認可荷蘭與法蘭德斯境內學程，以及提升荷蘭與法蘭德斯境內大學在國際上的地位。

NVAO是由決議委員會、執行委員會、諮詢委員會、執行長、綜合業務處、政策規劃處、人事服務處所組成，其組織架構圖請見圖1（實線為正式階層架構、虛線為

內部諮詢、點虛線則為諮詢），其中決議委員會、執行委員會為核心管理單位。決議委員會分別由六位荷蘭與法蘭德斯的成員組成，執行委員再由決議委員會中四位委員組成（Klaassen, 2006），執行委員會每週開會一次，其對決議委員會負責，管理如下事務：NVAO之行政組織、認可決定過程之批准、人事事務（雇用、薪資協調、解雇）、對法律、財政、政策之諮詢、財務管理；決議委員會每月開會一次，負責批准由執行委員會做成之決定，並處理認可困難之案件；諮詢委員會則給予決議委員會相關意見，其由相關利害關係人組成，包含荷蘭和法蘭德斯相關之大學組織，以及學生代表（Eurydice, 2007），此委員會是任務性質，被徵求意見時才開會，故平均開會時間為一年兩次；執行長管理所屬職員、負責每日事務，並執行由決議委員會做成之決定，且還需向該委員會報告執行成果（NVAO, 2007a）；至於綜合業務處、政策規劃處、人事服務處職責皆寫明於圖1。值得注意的是NVAO相當注重職員之訓練，每年皆撥出訓練預算，讓職員得參與研討會、演講等。且為維持NVAO之獨立性，決議委員會及政策規劃處之相關人員兩年內不得與接受認可學程有關連。

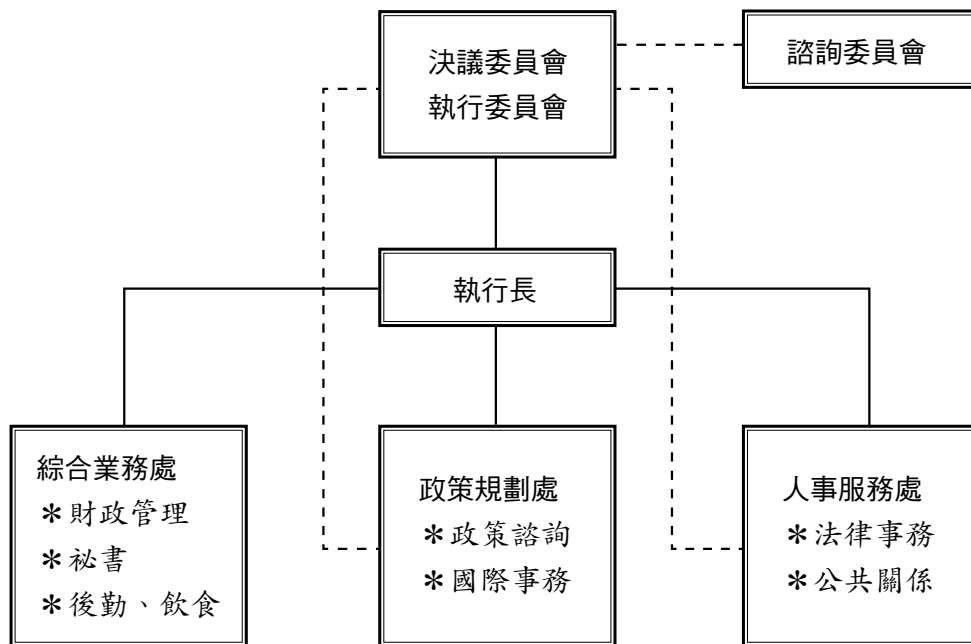


圖1 NVAO組織圖

資料來源：Organization. by NVAO, 2007. Retrieved May 18, 2009, from <http://www.nvaio.net/organisation>

NVAO經費有官方資助和大學學程申請認可費用兩種，一年有約五百六十萬歐元的預算，其中荷蘭出資60%，而法蘭德斯出資40%（Klaassen, 2006）；至於大學

學程申請認可費用為500歐元，但若是新學程申請認可則必須花費較高費用，申請認可費用之收益會在總預算上扣除，因此收益並不會影響總預算之多寡。其在荷蘭執行認可之依據為高等教育與科學研究法（the Act on Higher Education and Scientific Research），該法賦予NVAO三項職責：認可現存之所有課程、透過認可使新學程有效化、對高等教育政策給予建議（NVAO, 2007c）。其中對於新學程較為嚴格，認可只是政府提供資金的必要條件，提供資金與否要視最後荷蘭教育部的決定而定。

（三）外部訪評機構（visiterende beoordelende instantie [VBI]）

NVAO並非從事實際訪評工作，而是發佈認可協定（Protocol for Quality Assessment Agencies），通過認可協定之機構稱為外部訪評機構（荷蘭文簡稱VBI），代表NAVO從事實地訪評大學學程之工作。這些機構根據NVAO的認可架構發展自身的評鑑架構與內涵，並組成評鑑小組（panel）對各大學學程進行訪評，而其所對各大學學程的訪評報告將成為NVAO決定學程通過認可與否之重要依據（Eurydice, 2005; NVAO, 2005）。由於NVAO很注重外部訪評機構之獨立性，因此這些機構不得與申請認可之學程有任何關連，或是參與其會員組織（umbrella organization）。由上述可知，VBI在荷蘭品質保證中的重要地位，因此以下將介紹成為VBI之條件（NVAO, 2005）：

1. 獨立性

此指外部訪評機構之運作過程中必須獨立於學程和高等教育機構，因此其內部所制訂之規章、委員會之組成及相關運作文件都必須送至NVAO審核，而在各學程向VBI諮詢時，如何保持中立而沒有利益衝突亦是關注焦點，因此VBI也需要公布其客戶名單。

2. 訪評小組之條件

訪評小組必須滿足以下四個條件：獨立性（independence）、專業性（expertise）、綜合性（comprehensiveness）、權威性（authority）。獨立性意指訪評委員沒有與學程（至少最近五年內）或機構（至少最近兩年內）有商業上或個人之間的連結，小組之組成至少包含四位，且與VBI之間沒有雇用關係，VBI也需要訂定獨立性之規章，並給予訪評委員簽名承諾；專業性包含訪評委員的專業必須符合受評學程之專門領域、學科專業、且具有教學專業，若訪評委員包含一位學生，則該學生在年齡上必須與受評學程之學生相仿，且就讀之專業相似；綜合性包含能夠評定學程自我評鑑、以國際眼光來衡量受評學程之相對地位等；權威性為委員能為受評學程所識別，使其報告得以為學程採信。

3. 品質系統

VBI有其內部品質保證系統，使其在檢核、評鑑、報告的過程中得以採信。

4. 評鑑協定 (Assessment Protocol)

VBI能根據認可協定來制訂評鑑協定，此包含將認可架構、評鑑規準轉化為可實做的規定、訂出評鑑方法、學程間比較的方法、報告呈現方式、特殊品質特徵的評鑑方式。

5. 學門參照架構 (discipline-/subject-specific reference framework)

此為適用於個別學術領域的規定，因此VBI必須與該領域之學者研商相關措施，以能適用個別學門學程。學門參照架構亦為訪評小組訪評時針對該學程之重要參考依據。由於每個VBI所發展之學門參照架構有所不同，茲以荷蘭大學品質保證協會 (QANU, 2004) 為例，QANU在制訂學門參照架構前，會先參考該學門學程先前評鑑之架構、國外所使用之參考架構、Tuning project所制訂之標準（為歐洲教育內容發展可比較與可相容架構之方案，包含學習時數、學習成果等），英國(Quality Assurance Agency, QAA)所制訂之標竿指標，進而決定出以下內容：學習結果之基本要求、該學門所需知識、情意（態度）技能、該學門學程應有之特徵（如實習、國外遊學、畢業成果之要求等）。

NVAO根據VBI的相關文件與其進行討論，討論的重點包含VBI的獨立性、VBI如何保證能夠契合所制訂的標準、VBI評鑑系統、訪評小組之組成。此外，NVAO每兩年就對VBI進行審核，在2005年時已組成審核小組對VBI進行審核，透過與訪評委員、秘書（即協助訪評委員的工作人員）、相關主管的晤談、查閱相關文件等，以測試VBI在執行評鑑過程中資料來源的正確性與符合認可協定的程度，於2007年時將會再審核一次。目前荷蘭之外部訪評機構為荷蘭大學品質保證協會（QANU，為學程評鑑時期，VSNU的外部訪評機構）、荷蘭品質局（NQA，為學程評鑑時期，HBO-raad的外部訪評機構）、Hobéon、Certicked、DNV（此三間為民間組織，主要評鑑應用科學學程）、FIBAA、ASIIN（這兩間為德國評鑑機構）七間機構，每間機構所採用之訪評方法皆略有差異，舉例來說，NQA、QANU採用的是內容導向之同儕訪視，而Hobéon、Certicked、DNV比較重視以過程為基礎之評鑑（NVAO, 2007e），由此可見，VBI不僅超越國別，個別運行方式之不同也使得各學程之選擇性相當大。

由上述可知，荷蘭品質保證制度的主要執行機構為VBI，NVAO則擔任監督VBI的角色，而荷蘭教育視導局則居於後設評鑑之角色，負責監控整套品質保證系統，並出版相關報告以使大眾得知大學品質。

三、荷蘭品質保證制度之實施架構與內涵

荷蘭品質保證制度採取認可制，目的在檢測學程是否達成一定之品質標準（NVAO, 2003a），每六年為一次循環，任何受政府補助、允許成立、新設之大學學程（包含研究型與專業教育大學，其泛指所有未向所屬國家註冊之學程）皆須參與認可，且學士、碩士學程視為不同實體，故需要分別認可，個別撰寫評鑑報告，但若屬於相關學門之學程則可以同一訪評小組來評鑑。認可程序首先由各大學學程從七間外部訪評機構來選擇實地訪評機構，訪評結果再移送至NVAO決定認可與否。根據NAVO委員Aelterman（2005）之演說，實施架構可分為三個階段，其中第一和第二階段形成品質改善循環圈，各階段關係圖請見圖2：

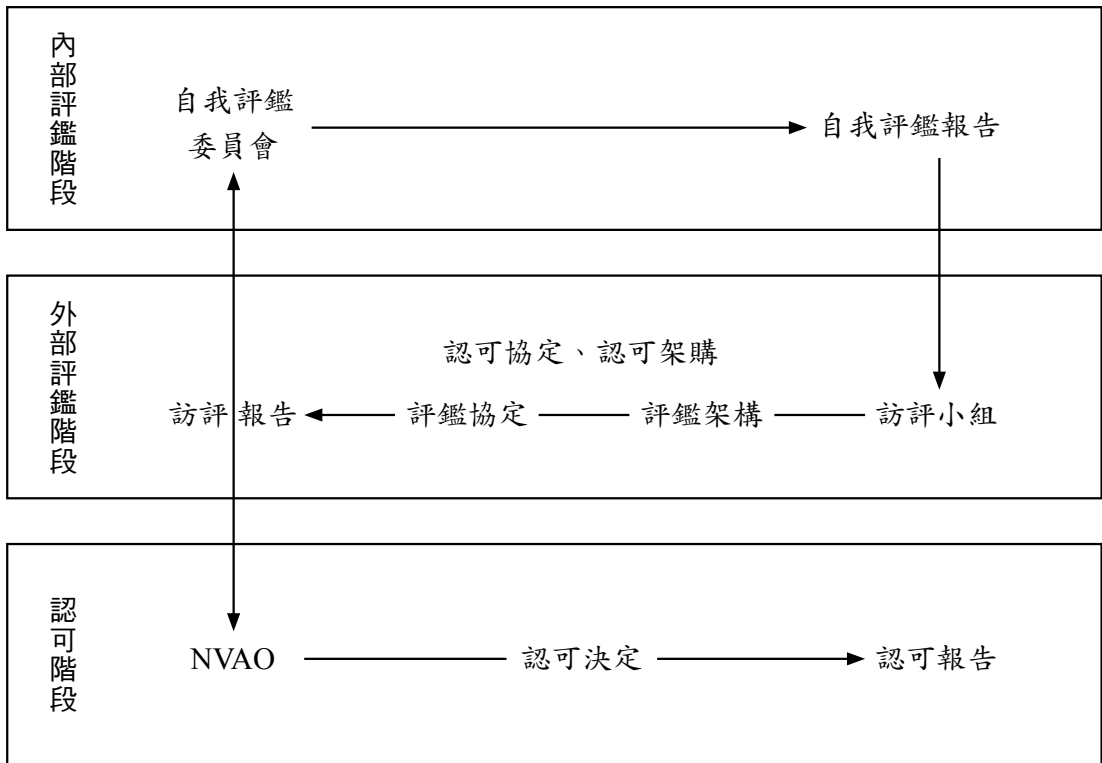


圖 2 荷蘭品質保證實施流程圖

資料來源：The NVAO and cross-border accreditation. by Aelterman, 2005. Retrieved Nov. 17, 2008, from <http://www.hrk.de/de/download/dateien/Aelterman.pdf>

（一）內部評鑑階段

各大學學程根據外部訪評機構之要求撰寫自我評鑑報告，因為荷蘭目前外部訪評機構有七間，各有不同服務之客戶群，因我國近年推動之系所評鑑係以一般大學

為主，而荷蘭大學品質保證協會（QANU）之客戶群亦以一般大學為主，故本文以其為例。荷蘭大學品質保證協會對評鑑報告之要求有六個主題（topic），每個主題之下有若干面向（facet）和效標（criteria），這些規準請見表1，這些規準是QANU根據NVAO所制訂之認可架構所修改而來，認可架構內的規準因為需分別適用於研究型大學與專業教育大學，故有兩套不同標準，而因為QANU之客戶群為研究型大學，故其只從中挑選出關於研究型大學應符合之規準。各校之自我評鑑報告將只做為訪評依據，而不會對外公開。

這些規準是適用於現有學程，若為新設學程，主要的區別為第六個主題改為延續要件（conditions for continuity）（NVAO, 2007d），確保該學程已做好準備，評估其該學程是否能保證學生順利完成學位、是否有償付能力，以及財政資源是否不虞匱乏等（NVAO, 2003b）。各學程除了按照上述規準撰寫自我評鑑報告外，還可以額外加兩個主題，這兩個主題不會做為最終認可的標準，添加與否由學程自行決定。第一個是國際化，所要強調的是學程目標、學生、制度、參與活動等是否符合國際水準，這是QANU自行訂定出來的主題，第二個則是NVAO協定中所特別陳述的，學程可以事先要求VBI根據其學程之獨特性，為其準備具評鑑該獨特性之訪評小組，該主題包含四個面向：特殊性，與其他學門學程比較起來，該項特徵確實有助於學程更顯得特別；品質，該項特徵有助於學程品質之增進；重要性，該項特徵對於入學率、教學過程、產出、服務、教職員品質等是有意義的；差異性，該項特徵與其他同學門學程比較起來確能凸顯其不同。

表 1 QANU訪評規準摘要表

主 題	面 向	效 標
1. 學位目標 (Objectives of the degree course)	學門要求	學位課程必須能符合該學門之要求。
	層級	學位課程要能符合學士或碩士在國際上所接受之水準
	定位	學程之導向要能符合學術或就業之要求
2. 課程 (Programme)	一般要求	學生獲得所需知識、該學程符合該學門之學術趨勢
	學程內容與目標之間的關係	課程內容能反映獲得資格證書所需之能力。
	課程之連貫性	課程學習具有連貫性，沒有不必要之重疊
	學習負擔	在一定的期間內，學生能完成所需課程
	入學資格	學生能力符合該學程入學資格
	學分要求	學士：180學分

(續下表)

表 1 (續)

主 題	面 向	效 標
		碩士：至少60學分
	教學與目標之連結	教學方法符合教學理念，而教學理念與學程目標一致
	學習評量	評量能有效測知學生學習成果，且教師能給予回饋幫助學生改進
3. 教職員調度 (Deployment of staff)	大學要求	教學工作大多是由對該學術領域有貢獻之研究型教師擔任
	教職員數量	教職員數量足以確保課程達到一定水準
	教職員品質	教職員的能力足以保證學程目標、課程內容之達成
4. 設備提供 (Facilities and provisions)	物質設備	設備足以支援學程運作
	對學生之支援	對學生提供輔導與資訊以滿足學生需求
5. 內部品質保證 (Internal quality assurance)	定期評鑑	學位課程有定期接受檢視，而此檢視是經得起檢驗的
	有效改善措施	評鑑結果形成改進之基礎，進一步可改善課程且達成目標
	教職員、學生、校友與專業人士之參與度	學程相關之利害關係人都參與改進學程之過程（諸如參加課程會議等）
6. 學生表現 (Results)	學生達成水準	畢業生能力符合學程設定之畢業資格標準
	教學結果	有製作學生達成教學目標程度之統計圖表，且可進一步與其他相關學程比較

資料來源：整理自 *QANU protocol guide to external quality assessment of bachelor's and master's degree programmes in research-oriented universities* (p.10-24). by QANU, 2004, Netherlands: Quality Assurance Netherlands Universities.

上述每一個主題皆應該要以獨立一章撰寫，而主題下之面向則為章之一節，每一章的最後要以該學程在該章之優勢與弱點為小結。另外，報告內容應以學程如何達到規準為基礎，從而提出：（1）定位資訊：目標之陳述；（2）事實資訊：學程運作所採行之措施；（3）評價資訊：經他人評價的結果；（4）分析資訊：導致該結果之原因。報告頁數（包含附錄）不應超過55頁A4規格，且需準備十本報告，並將該電子檔案燒錄成CD。

由於自我評鑑報告是內部與外部品質保證之連結，故QANU（2004）額外重視各學程在這方面之撰寫，其建議品質保證系統必須要有循環的特性，應用PDCA來進行內部品質保證：計畫（Plan），組織設定目標與設計方案來達成；執行（Do），正確執行方案；考核（Check），組織要確定方案是否符合原先所設定的目標；行動（Act），根據執行結果來修正方案，且進一步修正目標，如此週而復始，促進學程不斷進步，所以學程品質不僅意味著要適當地執行過程，更要依據結果不斷修正。荷蘭品質局（Dutch Quality Institute）更研發出INK-model（INK為該局荷蘭文之縮寫），其由五個組織範疇（即為上述的計畫與執行階段）與四個結果範疇（即為上述的考核與行動階段）所組成，且藉由一個回饋的迴圈連結兩者，詳細模式圖請見圖3。

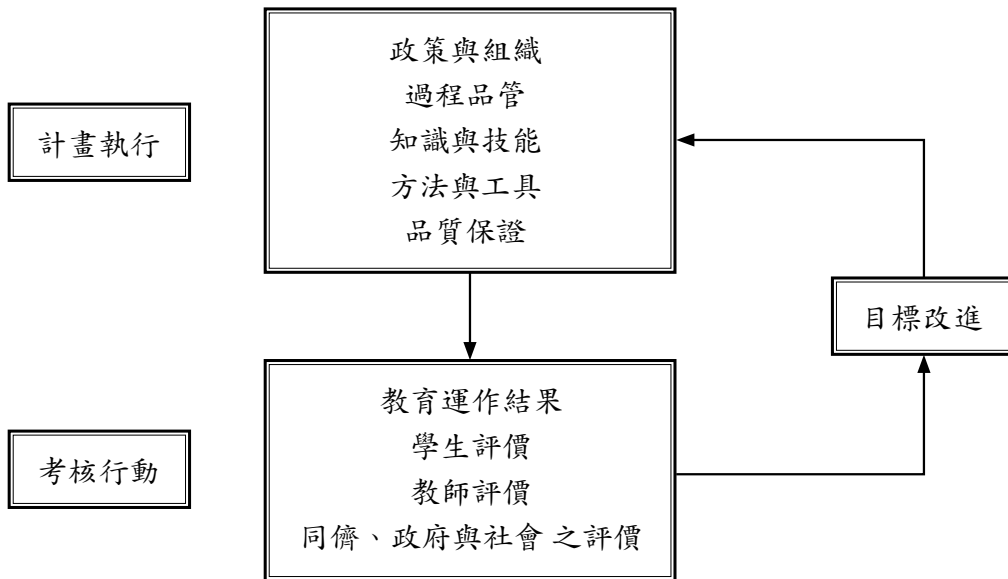


圖3 INK模式圖

資料來源：*QANU protocol guide to external quality assessment of bachelor's and master's degree programmes in research-oriented universities* (p.40). by QANU, 2004, Netherlands: Quality Assurance Netherlands Universities.

（二）外部訪評階段

由NVAO所認證之外部訪評機構（VBIs）會針對學程之特殊性組成訪評小組（panel），由訪評小組對各學程進行外部訪評，訪評小組依據學程在評鑑報告所提供之資料和實地訪評之發現撰寫訪評報告（QANU, 2004），此報告將會向大眾公開。此階段主要包含三個步驟，而其實地訪評時間表請見表2：

1. 前置作業

每組訪評小組配有一位秘書協助相關評鑑事項，秘書會先針對各學程之評鑑報告進行檢視，以察看其內容之完整性，並在實地訪評的前六週寄給各訪評委員，訪評委員看過評鑑報告後，必須在第一次會議的三週前將實地訪評所會問之問題提出，秘書則會將這些問題轉告受評學程，請其準備相關資料因應，而秘書亦會在預備會議前先摘要自我評鑑報告，將一些可比較量化數據做成比較表、學程結構、評量與學程委員會之角色陳述…等。另外，由於學程學生畢業成果（graduation project）及其評分成績可反映出該學程學生知識、技能、情意方面之表現，並可以從中得知教師評分標準，故畢業成果被視為訪評小組之重要參考依據，故在學程完成自我評鑑報告後，秘書會讓訪評小組主席從該學程25件畢業成果中挑選，以每一位訪評委員有最高與最低成績之畢業成果可供參考為挑選原則，挑選完後寄給各訪評委員觀看。

2. 預備會議

此會議是在實地訪評之前，讓訪評委員能討論學門參照架構，以及參考由秘書所做之摘要來對評鑑報告進行討論，更重要的是讓委員討論實地訪評之工作分派。

3. 實地訪評

訪評委員在此步驟之任務為驗證自我評鑑報告之內容，以及評定學程達到標準與否，委員可以透過以下幾種方式達成：（1）訪談具代表性之學程成員，包含行政主管、教師、學生、畢業生等；（2）檢閱相關文件，如近期評鑑報告、學生問卷結果、近期學程之會議記錄、發展計畫、教師授課大綱、學生成績等；（3）參觀設施，諸如上課教室、圖書館、實驗室等，著重點在評鑑報告或訪談中得知的不合格設施。訪評小組在蒐集相關資料期間，可根據檢核表（checklist）逐一搜尋所需資訊，該表為符合各面向所需達到標準之描述，可以做為訪評委員彼此討論之基礎，原則上內容可以添加，但不可以移除，而且檢核表只能由訪評小組使用。

在經過訪評小組之檢視後，必須針對發現撰寫訪評報告，撰寫時之重點有三：學程是否符合所屬學門架構；學程所屬學門架構是對應於研究型大學還是專業教育大學，是學士還是碩士；該學程是否符合認可架構所要求之規準。最後還必須給受評學程在評鑑規準在各面向的評價，評價有四個等級：（1）差（unsatisfactory）：品質低於標準；（2）可接受（satisfactory）：品質等同基本標準；（3）良好（good）：品質優於期望水準；（4）卓越（excellent）：品質優良，可做為最佳實務之表率。受評學程若在其中一個面向中是差，則整體評價就視為未通過訪評。不過這情況又有但書，除非差的面向嚴重低於標準，否則各面向中有被評為卓越或良好者，可抵銷差之面向（注意只能在同一主題下相互抵銷）。經過抵銷全部差之等級或全體面向都在可接受以上，就視為通過訪評。訪評報告中必須詳細說明是如何由各面向來總結該

主題之通過與否，意即訪評委員必須詳加說明是依據哪些規準而給予各主題之評價（NVAO, 2003a）。

表 2 實地訪評時間表

	時 間	工 作 任 務
第一天	4：00-6：00pm	預備會議
	7：00pm	訪評委員與受評學校之董事會代表、教務長、學程主任等共進晚餐
第二天	9：00am-5：00pm	與相關人員進行訪談
	7：00pm	訪評委員用餐，並形成初步結論
第三天	9：00-10：30am	訪談持續進行
	10：30-11：30am	設施參觀
	11：30am-12：30pm	與部門主管和學程主任進行最後一次的訪談
	1：30-4：30pm	就先前發現進行構思與整理
	4：30-5：00pm	討論先前發現，部門主管和學程主任、教職員以及學生等，皆受邀至此會議

資料來源：整理自 *QANU protocol guide to external quality assessment of bachelor's and master's degree programmes in research-oriented universities* (p.47-48). by QANU, 2004, Netherlands: Quality Assurance Netherlands Universities.

（三）認可階段

訪評報告送交給NVAO後，其會先檢視該項報告是否至少涵蓋認可架構之六項主題與其所屬規準，以及是否遵守該架構之相關訪評規定。若訪評報告皆符合認可架構內容，NVAO在三個月內必須做成認可決定，除了做成決定外，NVAO會詳加描述是如何依據訪評小組發現與分析來做成決定，若NVAO認為訪評報告提供之資訊不足以做成決定，則做成決定時間會再拖延一陣子（NVAO, 2003a），而訪評報告將會被退回；假使雖然訪評報告提供學程之充足資訊，但卻不足以做為認可基礎，則NVAO會請訪評小組前來面談，若還是不足成為認可基礎，NVAO將會自組訪評小組，再對該學程進行訪評（NVAO, 2007h）。NVAO對學程之認可與否主要取決於下列因素：學門參照架構、訪評小組之專業性與獨立性及運作流程、訪評報告，NVAO只對荷蘭學程做認可與否之決定，並沒有暫時認可，若通過認可，則可獲得政府對於學位授予、課程之補助、學生貸款或補助之批准三項權利，通過認可之私立機構則通常沒有後兩項權利（NVAO, 2007h），若未通過，則三項權利皆會被剝奪。

由於影響學程權益重大，為了減少NVAO錯誤決定之風險，在決定認可期間，學程可參與聽證（hearing）過程，NVAO會在公布認可結果的兩週前告知學程可能的認可結果，學程在這兩週內即可做出適當因應，此項動作目的在於技術性的改進與補充相關意見（Aelterman, 2006）。認可結果將會向大眾公開，通過認可的學程會列名於高等教育學習學程中心註冊簿（Central Register of Higher Education Study Programmes [CROHO]）中（Nuffic, 2006），列名於上之意義為該學程所授予的學位將為國家所承認。若認可結果為不認可，學程可依總行政法（General Administrative Act）向NVAO提起訴願，此時NVAO會成立外部諮詢委員會，此委員會會對認可決定適當與否提出建議，若最終決議仍是認為不認可，則學程尚可向法院提起訴訟，目前已有8件訴願，1件向法院提起訴訟（NVAO, 2007f）。必須注意的是，此認可結果並不會將大學依分數高低予以排名（Nuffic, 2005）。

另外，通過認可之新設學程若想要獲得政府財政支援，還需要向荷蘭教育部申請總體效能檢測（Macro-efficiency check）（NVAO, 2007i），通常是以如下的標準來檢測：（一）在國家、區域、或城市內是否已有相似之學程；（二）是否就業市場對該新設學程之畢業生有需求；（三）專業領域是否能提供該學程，以及其他相關標準來考慮總體效能。由於此項檢測結果只涉及到國家對學程之財政支援，故通過認可之私立機構則不需申請此項檢測。

四、荷蘭與比利時法蘭德斯語區認可程序之異同

上述雖只是荷蘭品質保證制度實施過程，但由於NVAO是荷蘭與比利時法蘭德斯語區之結合，因此認可規準大致相同（因兩國學制之差異而略有調整）、對訪評委員之要求一致，且由NVAO做最後認可決定，但因為兩國文化與傳統之差異，因此在認可過程中亦有如下之差異（Dittrich, Frederks, & Luwel, 2004；Klaassen, 2006）：

（一）訪評選擇

荷蘭評鑑市場是開放的，由各學程自行選擇通過NVAO檢驗之VBI進行訪評，而比利時法蘭德斯語區的高等教育機構則無選擇權，且唯有研究型大學提供碩士學位，專業教育大學則無，故境內之VLIR負責研究型大學學程、VLHORA則負責專業教育大學學程進行訪評。

（二）未過認可之調整期

NVAO對荷蘭學程只有認可與否之決定，並沒有暫時認可，且不允許事後調整；NVAO對比利時法蘭德斯語區的學程則允許其有一個月之調整期，在這一個月內提出補救計畫，接到補救計畫的三個月內，若政府認為補救計畫可行，則給予最多3年之

暫時認可時間。

(三) 訪評小組之組成

荷蘭對於訪評小組之組成是交由營利（for-profit）性質之VBI來挑選，VBI與政府之間並無關係，而比利時法蘭德斯語區則由國家組成認證委員會來挑選訪評委員，雖然兩者挑選之訪評委員最後仍須由NVAO在認可時決定其獨立性，但是兩國一開始挑選訪評委員時，國家涉入程度就有所不同。

其他的不同點則表現在時間的不同，例如認可決定時間、認可期間等，其與上述之相異點一同整理至表3：

表 3 荷蘭與比利時法蘭德斯語區認可制之相異點

相異點 \ 國家	荷蘭	比利時法蘭德斯語區
訪評選擇	市場導向，由各學程自行挑選每年由NVAO通過之訪評機構來進行實地訪評	由VLIR、VLHORA進行評鑑
訪評小組組成	由外部訪評機構決定（獨立決定）	由認證委員會決定（由政府組成）
認可有效期限	六年	八年
認可學程組成	原則上個別學程分別認可，若屬同一學門則可同時認可	強迫同時認可
未通過認可之調整期	無調整期	允許有一個月之調整期
認可決定時間	3個月	4個月
申請總體效能檢測順序	得到認可後	申請認可前

資料來源：研究者自行整理

由上述之異同點比較可知，兩國相異點多為程序上的不同，實質上認可規準、架構、對訪評獨立性之要求皆為相似，因此可看出兩國為了符合彼此學制、文化傳統等分別制訂出適合自身國情之程序。

由上述對荷蘭品質保證介紹可知整套制度的複雜性，再加上學士碩士合一體制轉為分離後新課程數量的增加，促使品質保證之花費急遽升高，因此費用是過去品質保證費用的兩倍以上，而對於各學程來說，此費用主要有兩個，一是為了撰寫自我評鑑報告所投入之相關資源，再者就是要交給VBI之訪評費用，其費用從一個學程五萬歐元到整個機構之所有學程五十萬歐元不等（OECD, 2007）。目前各大學研擬的方法有二：擴大學程或課程之概念，使在品質保證的過程中可以容納更多學程；另一為增加

認可時間，從六年延長至八年（VSNU, 2005）。雖然費用增加，但是根據荷蘭視導局在2005年之視導報告（Inspectie van het Onderwijs, 2005）、及OECD（2007）對荷蘭高等教育之檢視報告來看，都認為這套機制的確對大學機構有所幫助。

另外，由於在2010年前所有學程皆須通過認可（比利時法蘭德斯語區的學程則於2013年前），未來荷蘭品質保證制度似乎又會有新的走向，執行委員Klaassen（2006）指出，所有學程經過認可後，皆代表有一定品質，因此2010年後可能將認可的職責交給各大學機構執行，意即大學機構負責所屬學程品質，其必須提出完善的自我品質改善機制，再使學程接受外部訪評，並將訪評報告對外發佈，若大學機構無法達成上述要求，則就必須接受NVAO之認可，所以2010年後，荷蘭高等教育品質保證之模式可能將從學程認可轉向機構審核。

肆、荷蘭高等教育品質保證制度之特性與對我國之啟示

經由上述荷蘭高等教育品質保證制度之介紹，此部分將會歸納其特性，再以這些特性闡述我國可供參考之處。

一、荷蘭高等教育品質保證制度特性

（一）市場導向之選擇性

荷蘭學程可自由挑選經NVAO檢驗通過之VBI進行訪評，2007年時VBI已多達七間，且七間中尚有兩間是德國評鑑機構，由此可知學程選擇的彈性很大。除了多元選擇外，NVAO亦鼓勵在不違背認可架構的基本前提下，VBI自行研發自我評鑑模式、設計獨特之評鑑架構，如此一來七間VBI各具特色，學程便可挑選最適合自己之VBI來進行訪評。

（二）重視學程之獨特性

隨著時代的推演，大學亦逐漸邁向自主，評鑑制度之實施固然可以使大學運作品質獲得保證，但卻難免會因為評鑑制度之齊一性，導致大學追求同一標準，致使逐漸喪失自身的獨特性，荷蘭品質保證制度為了防止其發生，在認可架構上試圖容納學程之多樣性及其自主性，所以認可架構並不鉅細靡遺地規定學程應該符合哪些要求（NVAO, 2007c），且授權VBI以認可架構為基礎發展具特色之規準，並鼓勵各學程提出自身獨特性。

（三）跨越疆界之國際性

隨著國際化對高等教育之重要性越來越重要，評鑑機制亦不可故步自封，應向

外國多學習、並參考他國評鑑架構，而荷蘭不但已是世界重要評鑑聯盟之會員國，更藉由與比利時法蘭德斯語言與學制上的相似，積極與比利時共同組成跨國評鑑機構，因此NVAO成為歐洲第一個跨國性的認可組織，自具有其獨特性，及對國際之影響力。其並在2005-2006年間，與法蘭德斯、挪威、奧地利、波蘭、瑞士的國外學歷認證與認可機構簽署了自動文憑認證聯合宣言（Joint Declaration concerning the automatic recognition of qualifications），此項宣言即基於認可決定之相互承認，以及執行可比較的國家文憑架構（NVAO, 2007g），使各國相互承認認可機構對各學程之認可決定，不但促使學生之間彼此流動，另一方面對於畢業生跨國求職亦有助益。

（四）學生參與之主體性

學生是受教之主體，亦是對於教學、課程設計優劣感受最深的人，近年來隨著學生自主意識高漲，紛紛要求參與大學行政運作之權利，此項權利已廣為世界一流大學所接受，但學生參與評鑑之國家則少之又少，更遑論學生能當訪評委員，而荷蘭學生代表不但可參與大學行政運作，更可成為訪評委員（且是保障名額），負責評鑑學程課程、設備等。

（五）認可協定之完整性

認可協定是成為外部評鑑機構的條件，由於外部評鑑機構對各大學做成之訪評報告是決定認可與否的重要依據，因此從訪評機構之獨立、訪評小組應具備之條件，到要求訪評機構必須研發評鑑協定與學門參照架構都有清楚規定，最重要的是訪評機構要能有一套品質保證系統來確保制度能確實可行，由此可看出認可協定之完整性。

（六）認可架構之嚴謹性

荷蘭的認可架構共分三個階段：首先由各大學負責內部評鑑、再由通過認可協定之外部評鑑機構進行外部評鑑，訪評報告由NVAO做為認可之參考依據。雖然各階段的負責單位不同，但皆統籌於NVAO所規劃之認可架構下，且流程與規準皆有詳細規定，可知整個認可架構之嚴謹性。

除上述特點外，其對於整套品質保證機制有做檢討與改進，於2006年制訂品質保證協定（NVAO, 2006），以政策與領導、現存學程認可、新設學程認可、國際化、品質保證程序、研究方案評鑑共分六大面向來檢討改進。不過其在執行的過程中亦出現費用日益增高、耗費許多時間在文件作業之弊病，因此荷蘭亦在執行中逐步修正，未來將以向評鑑之效率化、一致性、透明度邁進（NVAO, 2006）。

二、對我國之啟示

（一）建立跨國評鑑機制

評鑑機制要邁向國際化除了參考先進國家之評鑑機制外，國際人員之參與亦是相當重要，荷蘭在這方面即成功跨出疆界，與比利時共同合作進行大學評鑑，其成功的因素除了兩國議會與大學之緊密合作外，很重要的是他們的語言相同，溝通不成困難，而我國未來若要跨國合作，亦可優先尋找語言相同之地區，諸如中國大陸、香港、新加坡…等，待同語言區域交流合作後，更可循亞太經濟合作會議（APEC）模式，拉攏其他亞洲國家參與進一步成立類似歐洲ENQA的跨國評鑑組織，如此不但可促進國際交流，對於大學評鑑品質的提升、學生畢業後之流動亦會有相當之助益。

（二）提前訪評預備會議

在訪評時間來說，我國和荷蘭一樣都是進行為期兩天之實地訪評，但荷蘭在訪評前多了前置作業，事先要求訪評委員閱讀自我評鑑報告，在預備會議前還需寄給秘書對受評學程之意見，而在實地訪評前一晚，還需要召開準備會議以先進行工作分配與相關規準之討論，由上述過程中可知其嚴謹度，亦可避免委員在未事先閱讀報告的情況下就進行訪評。

對比我國，並無前置作業，而準備會議是在第一天訪評早上九點到九點二十分之間（財團法人高等教育評鑑中心基金會，2006），在研究者擔任訪評助理期間，在當天亦發現有訪評委員事前並未收到系所評鑑報告之情況，評鑑中心之疏失固然需要改善，但亦可見部分訪評委員對於評鑑報告不甚重視（因為未打電話與評鑑中心確認），在訪評當天才進行閱讀。我國在此方面的改善不妨學習荷蘭之流程安排，在訪評前再三叮嚀委員必須仔細閱讀自我評鑑報告，並事先蒐集訪評委員對受評系所相關意見，且在訪評前一晚在下榻飯店租借場地召開預備會議（召開會議時最好先行整理自我評鑑之重點），一來陳述評鑑目的與規準，二來進行隔天工作分配，俾使訪評過程順利而有效度。

（三）發展自我評鑑模式

認可制確保高等教育具備一定之品質，但往往無法刺激大學持續自我改善（Westerheijden et al., 2006），有鑑於此，NVAO特別強調自我評鑑機制，因而將其列入自我評鑑報告之其中一主題。荷蘭不僅要求學程品質，更有機構研發出自我評鑑模式（INK-Model）供學程參考，我國雖自90年度頒佈大學校院實施自我評鑑計畫補助申請要點，鼓勵各大學發展自我評鑑（教育部高等教育司，2001），可惜未推出缺乏參考架構，更不用說給系所可行的自我評鑑模式，因此在進行系所評鑑時難免慌亂且難有依循方向，導致不知如何進行自我評鑑，或許有關當局可參考國外之自我評鑑模式，研發適合國內運行之模式，以漸漸導向系所從外控之評鑑到以自我改善導向。

（四）外部訪評機構市場化之省思

過去荷蘭剛推行品質保證制度時，研究型大學與專業教育大學學程評鑑分別是由VSNU、HBO-raad負責，其後由於各學程都已經深知運行訣竅，故只重視表面功夫（window-dressing）之呈現，及至參加波隆那宣言後，對於認可制之引進，才順勢引進市場導向機制之認可制。對比於我國大學與科技大學亦分別為不同評鑑機構執行評鑑，若做一對比，我國相當於荷蘭學程評估時期，其後期出現之表面功夫等缺點亦值得我國警惕，再者荷蘭市場導向模式亦值得我國深思，該模式並非完全開放給民間認可，亦非完全掌握於政府之認可形式，而是統一由政府成立獨立評鑑機構來設計架構，再由通過檢驗之民間評鑑機構依據該架構發展多元的評鑑規準，並對申請評鑑之大學進行訪評，最後政府成立之獨立評鑑機構根據訪評報告做成認可決定，如此一來，可減輕認可機構龐大業務量，並可專注於發展評鑑架構以及只檢驗少數幾間民間機構即可，二來可促進評鑑內容之多元化，以更能因系所之不同特質而有不同依循規準，發生的問題卻是市場導向機制使得認可架構與各訪評機構發展架構不一之問題，再來就是花費很多監督成本以及溝通成本，所以當我國認可機制成熟，欲擴大規模時，即要深思是開放民間還是設立分部之選擇。

（五）規劃機構單一化

荷蘭在學程評估時期亦為一般大學與職業大學分別評鑑，曾出現兩認可機構認可標準不一的問題，現今我國所實施之認可制亦然，財團法人高等教育評鑑中心基金會負責一般大學之認可，而台灣評鑑協會負責科技大學之認可，未來可考慮兩機構之結合，共同制訂認可標準，免除認可寬鬆不一的問題（不同性質大學或許需要不同規準，但程序、仲裁應該要相似），且壯大機構對於國際的影響力。

伍、結語

近年來，荷蘭除了在國內建立完善之品質保證制度外，其亦致力於國際上品質保證制度之發展，NVAO不但已是國際認可聯盟如歐洲認可聯合協會（ECA）、歐洲高等教育品質保證協會（ENQA）、高等教育品質保證國際網絡（INQA AHE）等之會員，尤其對於認可決定相互承認之推動更是不遺餘力，因此荷蘭投入相當多資源於此，不但歡迎其他認可機構前來參觀，NVAO自身亦送其職員到其他認可機構交流。

荷蘭在1980年代即開始發展高等教育品質保證相關措施，其經驗累積至今已20多年，內部職員個個經驗豐富，再加上與比利時法蘭德斯的認可合作，使其跨越了國家層級，更說明其認可有效區域不止侷限於國內，更橫跨比利時境內。其在品質保證發展上更有許多創新的作為，如以市場為導向的訪評機制，以學生為訪評委員…等，在

在說明其求新求變，追求卓越機制之決心。我國目前大學品質保證制度亦為認可制，且尚屬初始階段，宜多多汲取先進國家高等教育品質保證制度之優點，而荷蘭在地緣位置、人口等與我國極為相似，且為歐洲品質保證發展之領導者，因此在評析荷蘭高等教育品質保證制度後，提出以下建議：建立跨國評鑑機制、提前訪評預備會議、發展自我評鑑模式、外部訪評機構市場化之省思、規劃機構單一化，就是希望能汲取先進國家在此方面的優點，以使我國品質保證制度更臻完美。

參考文獻

- 王如哲（2006）。大學學術排名的國際現狀和未來展望。**教育政策論壇**，9（4），1-20。
- 財團法人高等教育評鑑中心基金會（2006）。**大學校院系所評鑑實施計畫九十六年度（增訂版）**。2007年4月29日，擷取自：<http://www.heeact.org.tw/>
- 教育部高等教育司（2001）。**90年度大學校院自我評鑑計畫補助案9/20前受理申請**。2008年1月17日，擷取自：<http://www.news.high.edu.tw/monthly125/02-topic.html>
- 荷蘭教育中心（2006）。**荷蘭簡介**。2007年4月8日，擷取自：http://www.neso-taipei.org.tw/AboutHL/AboutHL_01.aspx?UP_ID=02&Prog_Id=01&Lang=C
- 楊瑩、周華琪（2008）。荷蘭的高等教育品質保證制度，**高教評鑑**，2（2），77-112。
- 鄭勝耀（2006）。荷蘭高等教育改革及其對台灣的啟示。**教育研究月刊**，137，126-139。
- Aelterman, G. (2005). *The NVAO and cross-border accreditation*. Retrieved Nov. 17, 2008, from <http://www.hrk.de/de/download/dateien/Aelterman.pdf>
- Aelterman, G. (2006). *Higher education assessment in the Netherlands and Flanders*. Hague: NVAO.
- Bologna Process(2003). *National implementation 2003-Netherlands*. Retrieved May 20, 2007, from <http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/>
- Bologna Process(2005). *National implementation 2005-Netherlands*. Retrieved July 20, 2007, from http://www.bologna-bergen2005.no/EN/national_impl/
- Boezeroy, P. (2003). *Higher education in the Netherlands*. Twente, Netherlands: Center for Higher Education Policy Studies.
- Dittrich, K., Frederks, M., & Luwel, M. (2004). The implementation of ‘Bologna’ in

- Flanders and the Netherlands. *European Journal of Education*, 39(3), 299-316.
- Eurydice(2005). *Focus on the structure of higher education in Europe 2004/5, national trends in the Bologna process*. European Commission: Eurydice.
- Eurydice(2006). *The education system in the Netherlands 2006*. European Commission: Eurydice.
- Eurydice(2007). *Focus on the structure of higher education in Europe 2006/7, national trends in the Bologna process*. European Commission: Eurydice.
- Luijten-Lub, A., Vander der Wende, M., & Huisman, J. (2005). On cooperation and competition: a comparative analysis of national policies for internationalisation of higher education in seven western European countries. *Journal of Studies in International Education*, 9(2), 147-163.
- Nuffic(2005). *Higher education in the Netherlands: the system, institutions and degrees*. Hague: Nuffic.
- Nuffic(2006). *The education system in the Netherlands*. Hague: Nuffic.
- NVAO(2003a). *Accreditation framework (the Netherlands)*. Hague: NVAO.
- NVAO(2003b). *Initial accreditation framework (the Netherlands)*. Hague: NVAO.
- NVAO(2005). *Protocol for quality assessment agencies (The Netherlands)*. Hague: NVAO.
- NVAO(2006). *NVAO quality assurance protocols*. Hague: NVAO.
- NVAO(2007a). *Organization*. Retrieved May 20, 2007, from <http://www.nvao.net/organisation>
- NVAO(2007b). *The legal framework*. Retrieved May 20, 2007, from <http://nvao.net/legal-framework>
- NVAO(2007c). *Higher education systems*. Retrieved May 20, 2007, from <http://nvao.net/higher-education-systems>
- NVAO(2007d). *Introduction to (initial) accreditation*. Retrieved May 23, 2007, from <http://www.nvao.net/introduction-accreditation#general>
- NVAO(2007e). *Quality assessment agencies*. Retrieved March 29, 2007, from <http://www.nvao.net/quality-assurances-agencies>
- NVAO(2007f). *Appeal procedures*. Retrieved May 23, 2007, from <http://www.nvao.net/appeal-system>
- NVAO(2007g). *Automatic recognition of qualifications*. Retrieved May 24, 2007, from <http://www.nvao.net/recognition-of-qualifications>

- NVAO(2007h). *Accreditation*. Retrieved June 2, 2007, from <http://www.nvao.net/accreditation>
- NVAO(2007i). *Initial accreditation*. Retrieved June 2, 2007, from <http://www.nvao.net/initial-accreditation>
- Klaassen, L. (2006). *Quality assessment in institutions of higher education in Europe: problems, practices and solutions*. Hague: NVAO.
- Inspectie van het Onderwijs(2002). *The inspectorate of education in the Netherlands*. Retrieved April 8, 2007, from <http://www.onderwijsinspectie.nl/english>
- Inspectie van het Onderwijs(2005). *The state of education in the Netherlands 2004/2005*. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs.
- Inspectie van het Onderwijs(2006). *Accreditation: in international perspective*. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs.
- Institute of Higher Education (2006). *Academic ranking of world universities 2006*. Shanghai: Shanghai Jiao Tong University.
- QANU(2004). *QANU protocol guide to external quality assessment of bachelor's and master's degree programmes in research-oriented universities*. Netherlands: Quality Assurance Netherlands Universities.
- QANU(nd). *Accreditation*. Retrieved March 27, 2007, from <http://www.qanu.nl/index.aspx?contentid=231>
- OCW(2006). *Higher education*. Retrieved March 29, 2007, from <http://www.minocw.nl/english/education/363/index.html>
- OECD(2007). *Thematic review of tertiary education-the Netherlands*. Paris:OECD.
- Saarinen, T. (2005). 'Quality' in the Bologna process: from 'competitive edge' to quality assurance techniques. *European journal of Education*, 40(2), 189-204.
- VSNU(2005). *Annual report Dutch universities*. Utrecht: VSNU, the Association of Universities in the Netherlands.
- Westerheijden, D. F., Hulpiau, V., & Waeytens, K. (2006). *Lines of change in the discourse on quality assurance an overview of some studies into what impacts improvement*. Enschede: CHEPS, Center for Higher Education Policy Studies.

