

## 台評動態

### 活動花絮

- 108.04.17 【優化技職校院實作環境計畫】新徵件審查委員說明會
- 108.04.24-26 【國際聯合認證】-日方代表來台進行實地訪視
- 108.04.30 【國際產學合作專班訪視作業】委員說明會
- 108.05.10 澳門城市大學拜訪台評會
- 108.05.13 陪同澳門城市大學參訪中國科大
- 108.05.29 陪同澳門管理學院參訪嘉南藥理大學
- 108.06.06、06.15 【優化技職校院實作環境計畫】辦理揭牌儀式
- 108.06.23-07.15 【社區大學業務暨全國社區大學申請獎勵實施計畫】  
訪視活動正式啟動
- 108.06.28 【IR實務工作坊系列】校務研究新思維創造加值新契機



【優化技職校院實作環境計畫】  
新徵件審查委員說明會



澳門城市大學拜訪台評會



澳門城市大學參訪中國科大



澳門城市大學參訪中國科大



澳門管理學院拜訪台評會

### 活動預告 最新及相關活動詳見本會網站 <http://www.twaea.org.tw>

- 108.07.02-3 日本、泰國來臺進行台泰日三方人員交流
- 108.07.05 日本公益財團法人大學基準協會(JUAA)來台討論國際雙認證計畫
- 108.07.18 【108年度獎勵補助技專校院整體發展經費運用績效】研討暨觀摩會

## 新知專欄

### 精準校務管理 ——

### 校務資源時間序列分析與應用

在「精準校務管理」課題上，曾探討過的項目包括機器學習相關分析及應用實例，及以數據及校務管理本質觀點引領校務管理者了解差異性分析。除「發現問題」的分析外，身為管理者亦要能「解決問題」，即是持續追蹤每年在校務議題、資源等投入努力下，所造就的成效到底是「徒勞無功」？還是「年年進步」？

本文將以台灣評鑑協會（以下簡稱台評會）辦理之「TWAEA 2018大學新生學習適應調查（以下簡稱2018新生調查）」及「TWAEA 2019大學新生學習適應調查（以下簡稱2019新生調查）」，已完成調查的A校樣本為基礎，檢視該校學生對校務資源滿意程度的成效狀況。

#### ◎時間序列圖表分析

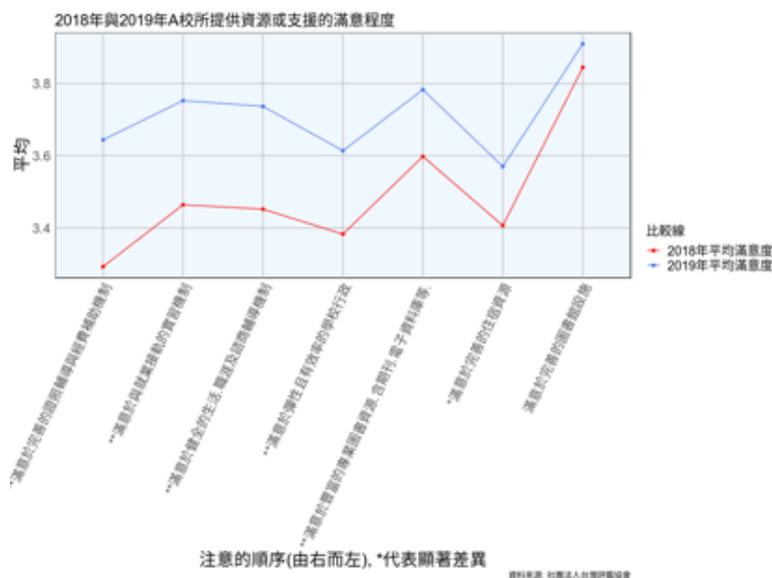
本文是台評會所進行的2018與2019各大專校院入學新生對於學校資源的實際滿意程度調查，本文以A校之1千筆資料進行跨年度比較分析，分析結果如表一。

本校提供之資源項目	2017 年平均滿意度	2018 年平均滿意度	差距	pvalue	注意順序
滿意於完善的圖書館設施	3.8437	3.9085	0.0648	0.1214	1
*滿意於完善的住宿資源	3.4051	3.5683	0.1632	0.0013	2
**滿意於豐富的專業圖書資源.含期刊.電子資料庫等.	3.5968	3.7815	0.1847	0	3
**滿意於彈性且有效率的學校行政	3.3814	3.6122	0.2309	0	4
**滿意於健全的生活.職涯及諮商輔導機制	3.4506	3.735	0.2844	0	5
**滿意於與就業接軌的實習機制	3.4627	3.7511	0.2884	0	6
**滿意於完善的證照輔導與經費補助機制	3.2913	3.6421	0.3508	0	7

表一 A校新生對2018與2019年校務資源的滿意程度表

針對亟需改善（期望與實際落差分數最大）的校務資源項目「學校行政之彈性及效率」，A校自2018年即著手改善，至2019年時，實際滿意度已從3.38增加至3.61，顯見其滿意度有非常顯著的進步（ $p < 0.001$ ）。

表一所列之「注意順序」，其排序越高，代表改善程度並不顯著，從圖一可清楚看出A校雖在2019年的「圖書館設施」項目有所進步，但其提升程度並不具顯著差異（表一中的 $p > 0.05$ ）。但這並不直接代表A校對此資源改善不佳，A校需要思考的最需要投入何種校務資源，如前述的「學校行政之彈性及效率」項目，A校確實已達成現階段的目標；因此A校管理者即可將資源投入下階段應改善之「圖書館設施」，以滿足學生的需求。



圖一 A校新生對2018與2019年校務資源的滿意程度圖

## 新知專欄

## ◎如何從時間序列分析中創造成功關鍵因素？

校務資源的改善情況有兩種可能性。第一種可能狀況是管理者確實積極改善了這些校務資源項目，其成效確實反映在學生滿意度上；第二種可能情況是管理者其實根本沒進行改善，但滿意程度竟有升高。因此管理者除需懂得看數據所代表的意義之外，亦得確實向各級校務主管溝通校務資源投入的狀況，以區分是第一種或第二種狀況。

如確認為第一種狀況，管理者則可確保該級主管的努力是否與成效成正比，進而鼓勵同仁根據今年度差異分數表對校務資源持續進行最佳配置，以待來年檢視成效；但如是第二種情況，則建議管理者應以「各系所」細部的時間序列圖表檢視到底是哪一系所滿意度造成整體趨勢上升或下降的關鍵，此時管理者即可針對顯著上升的系所進行更詳盡調查，檢視該系所滿意度成長的關鍵為何，並將該系所的成功經驗複製到其他系所，以創造校務資源滿意度提升的關鍵因素。

再者，管理者可再比較「跨年度的期望與實際差異分數表」，客觀找出差異程度是否有縮小或放大的可能性，以做為校務資源的改善標的。

本文僅就精準校務管理的時間序列來分析個別案例，未來將於「2019新生調查」的分析報告中，呈現整體狀況之分析圖表，提供管理決策者做為精準校務管理的參考。

## 國際視野

全球最大高等教育品保組織網絡（INQAAHE）報導台評會  
品質保證邁向國際

近日，全球最大的高等教育品保組織網絡「高等教育品質保證國際網絡」

（International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE）

於最新一期的刊物中（2019年3月號），刊載社團法人台灣評鑑協會（台評會）參與「國際聯合認證」以及與台、日、泰評鑑機構人員的交流情形。

INQAAHE成立於1991年，主要目的為鼓勵品保資源共享以及促進品保機構能力提升。剛開始只有8家會員，而今日會員總數已將近300家，會員遍及歐美亞先進國家，美國、英國、瑞典、日本等先進國家都先後加入，INQAAHE提供會員各項品保資源，鼓勵並補助會員共同合作研究與能力提升之計畫。

INQAAHE（2019年3月號）針對亞太地區的報導中，特別指出台評會與日本公益財團法人大學基準協會

（Japan University Accreditation Association, JUAA）的「台日國際聯合認證」。

2018年開始提供台日大專校院聯合認證服務，期望能促進學術發展的國際化，目前第一階段台灣與日本各有一所大學參與，也將在2019年2月與4月對各自的高等教育機構進行實地訪視。

此外，並報導台評會與日本JUAA、泰國國家標準與品質評估局

（Office for National Education Standards and Quality Assessment, ONESQA）

從2017年開始密切規劃「機構與機構間」的互訪行程，並於2019年2月首次移師泰國，由ONESQA辦理第3次跨國機構人員交流研習。今年的主題為「崩壞世界下，外部品保專業機構的準備」

（Preparedness of EQA Agency in a Disruptive World），除進行主題式研討外，實地參訪了泰國高等教育委員會辦公室（Office of Higher Education Commission, OHEC）以及一所泰國國立大學（Srinakharinwirot University）。

台評會此次「國際聯合認證」計畫以及與跨國機構間人員的交流合作被INQAAHE所報導，使學校能彰顯國際化的辦學特色，更代表台灣高等教育的品質保證已經邁向國際，與世界接軌。

## IR 文摘

《IR文摘》係整理國際上已發表有關校務研究之文章，摘錄其重點供學校相關人員瞭解更深度的與應用，以完整建構校務研究的發想脈絡，進而激盪出更具體且持續深化之實踐內涵。

## 社群媒體互動：大學品牌與招生績效

本期內容摘錄整理自：

Rutter, Richard, Stuart Roper and Fiona Lettice (2016), "Social media interaction, the university brand and recruitment performance," *Journal of Business Research*, 69 (8), 3096-3104.

台評會另提供完整摘錄內容供【TIRC計畫】成員學校參閱，有需要之成員學校可至計畫網站《會員專區》中之《下載中心》下載 (<http://tirc.twaea.org.tw/>)。

摘要：

形象和聲譽對大學是非常重要的，優良的品牌塑造有助於大學的永續發展。在品牌的經營上，網路是一個非常重要的場域，原因是大學生多為網路的重度使用者，他們常在社群媒體上，發表對於學校的看法、學習問題或學習滿意度等文章，只是社群媒體中的學生發文常被學校忽略了。

本文針對Twitter及Facebook兩大社群媒體，研究其網路發文狀況，以瞭解社群媒體經營和學校品牌及招生績效間的關係。

延伸應用：

透過台評會【IR小幫手】服務，可以協助校務機構監測校務社群媒體每日狀況，讓校務管理者一手掌握社群媒體資訊，同時以文字情緒探勘技術，協助校務管理者瞭解每個情緒背後所代表的關鍵字，進而找出可改善之校務管理項目。