

東吳大學系所自辦品質保證之經驗分享

■ 文／王蓉貞・東吳大學研究發展處評鑑組組長

教育部於106年4月20日發文通知全國各大學校院「自106年起本部不再辦理系、所及學位學程評鑑（以下簡稱系所評鑑）」，將系所評鑑回歸各校專業發展自行規劃，並說明如下：

（一）基於大學自主及自我課責，請學校在有「其他確保教學品質機制」之前提下，可選擇不辦理系所評鑑。惟學校仍需注意學生畢業後再進修、工作權益、招收外籍生、學歷採認等問題。

（二）有需求者請自行洽評鑑機構（由學校付費）辦理，並依各機構規定方式辦理；學校以自行付費辦理系所評鑑之方式，包括：請外部評鑑機構辦理評鑑、或學校自評後再由財團法人高等教育評鑑中心基金會認定結果之兩種方式。

財團法人高等教育評鑑中心基金會（以下簡稱高教評鑑中心）則於106年6月29日召開「教育部停辦系所評鑑配套措施與規劃說明會」，說明學校自辦及委辦之機制、檢核項目、時程及費用等，並於106年9月1日公布「自辦品質保證認定計畫」及「委辦品質保證認可計畫」。

系所評鑑辦理方式之考量

本校接獲上述教育部及高教評鑑中心相關函文後，於107年3月由潘維大校長邀集副校長及教務



▲臺灣評鑑協會林錦川顧問演講。（東吳大學提供）

長、研究發展長、主任秘書等相關一級主管召開校內討論會，從各方面評估本校第三週期系所評鑑應採取自辦或委辦，基於以下原因，本校決議採取自辦：

教育部於101年7月公布「試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則」，符合申請資格者，得申請自辦第二週期系所評鑑。本校符合申請資格，故申請自辦並順利完成第二週期系所評鑑作業。因此，基於本校評鑑相關法規及評鑑制度皆完善，且已具備自辦之經驗，故本次系所評鑑仍採取自辦方式進行，並送高教評鑑中心認可。

系所自辦品質保證之規劃

本校決議自辦後，便依據高教評鑑中心公布之「自辦品質保證認定計畫」規劃本校之第三週期系所評鑑事宜，並依據高教評鑑中心之認定計畫，將「系所評鑑」更正為「系所自辦品質保證」（以下簡稱「自辦品保」）。



圖一 自辦品保各階段工作重點

自辦品保作業由本校教務處（註冊課務組）及研究發展處（評鑑組）共同規劃、執行，自辦品保作業依內容分為「前置作業」、「自我評鑑」、「實地訪評」、「評鑑結果」及「改善與追蹤」五個階段，如圖一。

五階段作業之主要工作項目概述如下：

一、前置作業

本階段主要是先檢視各項評鑑法規是否需修訂，經檢視後，本校「自辦外部評鑑辦法」及「自辦外部評鑑結果管考與獎懲辦法」皆歷經2次修訂，並新增訂「系所評鑑實施要點」。

各項法規確定後，依時程籌組各級評鑑組織，包括校級之評鑑推動委員會及評鑑指導委員會等，本校自辦品保組織運作架構如圖二。

其後，著手擬訂本校自辦品保實施計畫，經評鑑推動委員會及評鑑指導委員會通過，並送高教評鑑中心認定後，依各階段之作業需求，分別舉辦相關之說明會及研習課程，以使相關人員能了解本校自辦品保之規劃，並使其具備整體評鑑作業規劃與執行能力，重要場次說明如下：

第一場邀請時任高教評鑑中心品質保證處處長林劭仁教授，針對「大學自辦品質保證認定與實務探討」進行說明；第二場則由本校教務長主講「系所自辦品質保證時程暨指標說明」。此兩場次主要是讓受評單位了解本次自辦品保之相關法

源、制度、作業時程及品保之項目與指標等，並針對受評單位之問題進行溝通與說明，以利受評單位開始著手組成評鑑工作小組，並規劃學系端之自辦品保相關作業。

第三場次及第四場次則邀請具有豐富評鑑經驗之臺灣評鑑協會顧問，亦是本校前代理校長之林錦川教授，分別就「系所評鑑資料處理與受評報告撰寫研習」及「實地訪評經驗分享及注意事項」。此兩場次主要是希望借重林前校長之豐富經驗，提醒受評單位相關注意事項。前者係針對如何撰寫自評報告（含資料蒐集與運用、受評文書撰寫原則、統一用語與表記等）進行說明；後者則是針對實地訪評應注意事項（含實地訪評前須完成之準備工作及重點檢視事項等）進行提點。此兩場次為實務經驗分享與問題解惑，讓受評單位在規劃與執行尚有更明確之方向與方法，獲益匪淺。

二、自我評鑑

本階段由各受評單位依據自辦品保實施計畫所訂之項目與指標，展開資料蒐集、彙整與分析，據以撰寫自評報告。其後，由各受評單位自行聘任自評委員進行自評報告書面審查或預評作業，完成後，依書審或預評之意見提交自我檢討與改善措施，並提評鑑推動委員會審議。

評鑑推動委員會審議後，各受評單位依據審核結果修正自評報告，並提交實地訪評委員推薦名



圖二 本校自辦品保運作架構

單，準備進入下一階段。

三、實地訪評

依本校自辦外部評鑑辦法第九條規定，實地訪評委員應全數由校外人士擔任，並由具高等教育教學與研究經驗之學者或相關專業領域之業界代表組成。訪評委員人數為四至六人，班級數超過二班之系所，訪評委員人數為五至七人。

為遵守評鑑委員利益迴避原則，並顧及訪評委員遴聘過程順利，本校自高教評鑑中心網頁「評鑑人才資料庫」下載經該中心培訓並儲備之各學門專業評鑑人才名單，提供各受評單位做為推薦訪評委員之參考。

其後，由各受評單位之評鑑工作小組提出推薦名單（推薦人數為核定委員人數之2倍），排定優先順序，由教務處彙整並評鑑推動委員會審核後，簽請校長圈選聘任，組成實地訪評小組，並指定其中一人擔任小組召集人，負責訪評小組內部運作、協調及對外溝通等事宜。

為使實地訪評委員了解本校自辦品質保證之機

制及實施方式，本校除製作「訪評委員簡報」及「訪評委員工作手冊」，另由教務長錄製「訪評委員研習機制說明影片」，內含評鑑項目、實地訪評流程、倫理與利益迴避、評鑑系統介面操作、離校前繳交資料及評鑑結果與申復等資料，提供訪評委員於訪評前查看點閱。

本校設有進修學士班及碩士在職專班班制之系所，實地訪評安排為一天半，以利夜間師生晤談、現場教學訪視活動之進行，其他系所則以一天為原則，實地訪評行程包括受評單位簡報、實地教學設施參訪、教學現場訪視、相關人員座（晤）談及資料檢閱等。訪評行程結束後，由全體委員採合議制議決評鑑結果並撰寫評鑑總評報告。

四、評鑑結果

依本校自辦外部評鑑辦法第十二條規定，評鑑結果分為：通過一效期六年、通過一效期三年、重新審查等三種，見表一。

實地訪評小組訪評委員綜合受評單位自我評鑑報告、實地訪評結果及檢證評鑑項目之具體表

表一 評鑑結果與處理方式

評鑑結果	處理方式	備註
通過-效期6年	1.依訪評委員改善意見，提出自我改善計畫並確實執行，撰寫「自我改善執行成果報告」備審。 2.評鑑結果公布日起1年為自我改善期。	1.「自我改善執行成果報告」需上傳評鑑系統，並納入下一期程系所評鑑之參考。 2.定期接受評鑑管考委員會追蹤考核。
通過-效期3年	1.針對問題與缺失，提出自我改善計畫並確實執行，撰寫「自我改善執行成果報告」備審。 2.評鑑結果公布日起2年為自我改善期，2年後接受「追蹤評鑑」，得視情況進行書面審查或實地訪評，通過後，效期得延長為6年。 3.前項得延長為6年，係指延長至通過-效期6年之剩餘效期。	
重新審查	1.針對問題與缺失，提出自我改善計畫並確實執行，撰寫「自我改善執行成果報告」備審。 2.評鑑結果公布日起1年為自我改善期，受評單位重整資料，提出自我評鑑報告，1年後重新進行評鑑。 3.再評鑑結果分為「通過」與「未通過」。「通過」者，給予6年剩餘效期；「未通過」者，則依本校「自辦外部評鑑結果管考與獎懲辦法」第四條規定，整併或停招並調整單位人力及資源配置。	

現，評定評鑑結果並改予改善建議。受評單位如認為實地訪評過程違反程序，或評鑑總評報告所載內容與事實不符情況，得提出申復需求並檢證說明，本次評鑑全部受評單位皆未提出申復。

其後，受評單位依據委員建議提出改善計畫，提送推動委員會及指導員會審議通過後，據以執行後續改善措施。

五、改善與追蹤

品保的本質在引領受評單位從中評估、發掘問題，提升教學品質，確保學生學習成效，並透過外部委員之審視，給予客觀之意見，以持續修正、改善，達成系所教育目標，促進學校永續經營發展。

依本校自辦外部評鑑辦法第五條規定，設置評鑑管考委員會以執行後續改善成效之追蹤與考核；評鑑管考委員會並得依本校自辦外部評鑑結果管考與獎懲辦法建議具體之獎懲措施，報請校長核定後實施。

本校已於109年底彙整受評單位依據改善計畫執行之進度與成效，提送管考委員會審議，後續將持續進行管考與追蹤，直至受評單位改善為止。

特色與困難

本校向來重視校務研究，因此，要求與鼓勵各受評單位透過資料之蒐集、整理與分析，呈現以

實證為憑之辦學成效與特色，並依據校務研究結果，發掘問題，並擬訂相對應之改善策略。受評單位除本身擁有之資料外，可利用本校校務資訊智能平台、招生資訊網、教務系統及校務資訊平台等系統蒐集所需資料，若有分析上之問題，則由本校校務資料分析中心提供相關協助。

此外，為宣導全校對自辦品保之認識與重視，並建立學術與行政單位間聯絡、溝通協調管道，以及評鑑資源與訊息之宣傳分享與整合，且為節能減碳並簡化流程，本校特依據自辦品保機制規劃之相關程序、內容與表單，設計系所評鑑系統，並依身分及階段規劃「訊息及辦法」、「自我評鑑」、「實地訪評」、「申復作業」及「管考」等五大功能，整個自辦品保作業都可於線上進行。

本校已有自辦品保之相關經驗且有完備之法規，在執行上並無太大困難之處，惟本次實地訪評期間為109年3月底左右，適逢中央研究院傳出有新冠肺炎確診者，部分委員或因需居家健康管理，或因擔心疫情演變不克從南部至臺北而辭掉委員一職。因實地訪評在即，本校立即決定相應措施（備選委員遞補、原委員採視訊方式進行並全程記錄等），並詢問高教評鑑中心是否可行，經高教評鑑中心同意後，本校緊急補正行政程序，方使實地訪評得以順利進行。

最新消息	
1	109年度系所評鑑系統實地訪評小幫手教育訓練 異動時間:109年02月13日 10:19:52 預評階段訪評手冊(實業學系分享), 東吳大學_系所評鑑系統虛擬帳號操作手冊,
2	1081118檢附本校自辦品質保證實地訪評受評單位工作參考手冊, 請查閱, 異動時間:109年02月11日 16:13:27 東教證譯字第1080201910號函, 附件1-實地訪評-受評單位工作參考手冊,
3	1081106為配合「大學自辦品質保證(系所評鑑)」機制認定事宜, 特制訂「東吳大學系所評鑑實施要點」; 各受評單位辦理實地訪評時, 請務必依相關規定辦理, 異動時間:108年11月05日 14:08:41 東吳大學系所評鑑實施要點-1080916備查,
4	1071116系所自辦品質保證認定說明會 異動時間:108年10月21日 16:14:27 系所自辦品質保證預算編列說明-1071116說明會簡報檔, 系所自辦品質保證時程暨準備說明-1071116說明會簡報檔,
5	1080814教務訓練-實地評鑑前之準備事項 異動時間:108年10月21日 16:12:40 1080814系所評鑑座談會-實地評鑑前之準備事項,

圖三 系所評鑑系統「訊息及辦法」之「最新消息」畫面擷圖

檢討與回饋

自辦品質保證機制運作過程之缺失與問題, 需進行通盤檢討, 藉由實體操作之受評單位所提供之改善建議, 以及評鑑推動委員會委員、評鑑指導委員會委員及實地訪評委員等意見回饋, 能促使本校自辦品質保證機制更臻完善。

一、評鑑檢討會議

各受評單位於實地訪評後自行召開檢討會議, 針對學系端規劃、執行及結果進行檢討; 學校端則於109年7月由副校長召開自辦品質保證檢討會議, 出席人員計有教務長、研究發展長、主任秘書、各受評單位評鑑工作小組代表及評鑑相關業務承辦單位之工作人員, 並於會前請受評單位針對評鑑相關法規、訪評委員之遴聘與研習、評鑑項目(含效標)、評鑑時程(含前置作業、自我評鑑、實地訪評、評鑑結果、改善與追蹤)、實地訪評流程、評鑑支持系統(含評鑑組織與人力規劃、評鑑系統、評鑑知能研習課程、經費支用)等, 提出書面改善建議, 並於會中進行討論; 此外, 亦針對訪評委員意見與建議之可行性進行溝通與討論。

二、問卷調查

針對本校評鑑推動委員會、指導委員會之委員(含校外委員)及外部之實地訪評委員, 依其職

責與參與之項目, 設計不同版本之問卷, 進行調查, 藉以蒐集各方回饋意見。調查結果顯示, 無論是委員會委員或訪評委員, 皆對本校自辦品質保證之機制與執行成果表示高度認同。

評鑑檢討會議所提問題及問卷調查結果與建議, 都將作為下一期程自辦外部評鑑實施計畫書規劃之參採依據, 使本校自辦品質保證機制更加健全。

建議

本校自107年3月討論自辦或委辦, 到109年3月實地訪評結束, 共歷經2年時間, 後續於109年12月底接獲高教評鑑中心之評鑑結果認定, 又經過9個月, 而針對訪評委員提出改善項目之追蹤管考則仍在進行中。至此, 整個自辦品質保證作業耗時將近3年, 這還不包括在討論自辦品質保證辦理方式之前參加說明會, 並蒐集相關資料所花費之時間。

既然教育部已將系所評鑑回歸各校專業發展自行規劃, 建議高教評鑑中心可以給予自辦學校多一點信任, 針對自辦品質保證之機制與評鑑結果認定再簡化、彈性一些, 或者, 可以給予機制完善、運作良好之學校更長效期之評鑑結果, 使學校能將更多人力物力投注於提升辦學成效及善盡大學社會責任上。📌