

評鑑觀察—— 決定系所評鑑結果之問題點分析

■ 文／林錦川・東吳大學日本語文學系教授

我國高等教育評鑑，自1975年首次辦理專科學校例行評鑑以來，已有超過40年歷史。評鑑業務雖因學校定位、教育目標、屬性之不同而分為一般大學校院與技職校院兩個系統各自運作，各有不同評鑑項目、指標、辦理單位，並分屬教育部高教司、技職司管轄，但兩者之作業模式則大致相似，均包括：1.教育部訂定並公布評鑑項目及指標；2.受評單位撰寫自評報告及準備受評資料；3.教育部委託學術團體或專業評鑑機構進行評鑑；4.公布評鑑結果。評鑑類別亦均區分為兩類：1.行政類（校務）；2.專業類（系所／學程）。在評鑑結果上亦採一致標準，從早期分一至四級的「等第制」，到近期因應政策轉為分「通過」、「待觀察／有條件通過」、「未通過」三級的「認可制」。

就個人多年來，參與台灣評鑑協會辦理的評鑑經驗與觀察，從近期之「認可制」例行評鑑結果中顯示，不少受評學校雖然在行政類（校務）整體評鑑結果為「通過」，但卻仍有部分，甚至頗多系所，其評鑑結果為「待觀察／有條件通過」或「未通過」的情形。此種現象，表面上看來似乎矛盾，但卻是其來有自，事屬必然，主要原因在於系所確實不具「達標」條件，或系所自評報告內容欠缺完整。

以下將就個人觀察，決定系所評鑑結果之重要問題點，試作分析並提出建議，供今後仍須繼續辦理「系所品質保證」認證之學校及系所參考。

學校支援不足，造成系所不具「達標」條件

受評單位能「通過」評鑑的基本條件是「符合評鑑指標要求」，以103-107學年度科技大學「專業類評鑑」指標為例，其項目一「目標、特色與系所務發展」之參考效標如下：

1-1系所依據校務及院務發展目標及專業發展趨勢，考量學生背景，評估自身發展條件，訂定系所特色及發展計畫。

1-2系所訂定教育目標、學生核心能力及畢業條件，以提升學生競爭力。

1-3系所符應其教育目標與特色，建立師資聘任及招生策略。

1-4系所行政管理機制之規劃與執行。

1-5系所空間及資源之規劃、運用、管理及維護機制及成效。

依上述效標，受評系所必須具備的「通過」基本要件可對應為：

1.系所須訂定系所特色及發展計畫，且特色及發展計畫須符合校務及院務發展目標及專業發展



▲評鑑委員進行教學訪視。（台評會提供）

趨勢、學生背景及自身發展條件。

2.系所須訂定教育目標、學生核心能力及畢業條件。

3.系所須符應其教育目標與特色，擬訂師資聘任及招生策略。

4.系所行政管理機制須規劃良好，並有效運作。

5.系所須建立空間及資源之規劃、運用、管理及維護機制，並能發揮功能。

因此，受評系所若在「特色」、「發展計畫」、「教育目標」、「學生核心能力」、「畢業條件」、「師資聘任」、「招生策略」、「行政管理機制」、「空間及資源之規劃、運用、管理及維護」等項，有欠缺或未達應有之標準，則該項目之評鑑結果即有可能為「待觀察／有條件通過」或「未通過」。

另外，項目中除「教育目標」、「學生核心能力」、「畢業條件」等無須經費支持，系所或可自主訂定外，其他包括「特色」、「發展計畫」、「師資聘任」、「招生策略」、「行政管理機制」、

「空間及資源之規劃、運用、管理及維護」等事項上，如系所無法取得學校之財務或其他支援，且又無法爭取到校外其他資源挹注的話，則通常難有值得肯定之作為，其評鑑結果為「通過」之可能性就會降低。

宜確實建立有助系所發展的支援制度

在財務體質不佳或不重視系所經營的學校，其資源投入通常以整體「校務」為優先考量，系所能參與共同分配（通常以政府補助款為主），或競爭型經費分配之所得經費也有限。因此，影響各評鑑項目指標之達標能力乃屬必然，其責任不能全部歸咎於系所。

解決方法是學校財務必須健全，並確實建立有助系所發展的經費及其他資源之經常性支援制度，不宜每當面臨評鑑時才投入經費。學校主管並應具備「有好的系所，才會有好的學校」的永續經營觀念，積極強化系所營運基礎，尤其在生源逐年減少的趨勢下，若不是好的系所就不可能有學生來就讀，系所體質一旦弱化，即使改名整併，亦常常是「徒勞無功」，要再起死回生其實並不那麼容易。

系所人力有限，影響資料蒐集之充足度及報告撰寫之品質

學校因設有行政單位，「校務評鑑」業務通常由指定之專責單位（如副校長室、研發處或教務處）負責，因行政單位有基本人力之配置，蒐集資料及撰寫報告之困難度相對較低。但系所為教學單位，其成員為教師，教師之主要職責為「授

課、研究及輔導」，每週除基本授課時數外，另可能須超授鐘點數小時，再加上學生輔導、研究發表、申請及執行計畫等，各項來自學校的制式要求，教師能用於協助蒐集資料並撰寫評鑑報告之時間，極為有限。系所只能將受評報告依項目分配，由數名教師負責撰寫。因此，在人力有限及時間有限的狀況之下，所撰寫出來的受評報告，其品質較難保證，當然會影響評鑑結果。

宜建立平時的「評鑑準備」機制

劉維琪教授在「解碼大學評鑑」自序（2016高等教育評鑑中心出版）中指出，應在制度面上設計「讓教師能在教學過程中，同時完成評鑑資料的建置及準備作業，以大幅減少額外準備文書資料的時間」、「若能於教師教學與學生學習的過程中自動產生資料，評鑑所須的自評報告就無需再花太多時間準備」。

目前各大專校院均有建置「學生學習歷程檔案系統」，少部分學校並有建置「教師教學歷程檔案系統」，學校若能將「歷程檔案系統」與「教學輔助平台」等其他系統整合，強化自動匯入功能，應有助落實平時的「評鑑準備」之成效。

系所自評報告撰寫者對評鑑之認知不足，自評報告未呈現既有特色

評鑑過程中，評鑑委員評鑑意見之形成，所依據的是受評單位針對各指標之執行情形。而執行情形的衡量工具，主要借重「自評報告」及由「自評報告」衍生之「待釐清問題回覆」、「佐證資料」、「受評單位簡報」，並參考「晤談」及「現場參訪」所得之綜合印象。評鑑委員須再依據受評單位提出的受評報告之「指標執行情形」，撰寫各評鑑項目之「優點／特色」、「現況描述」或「待改善事項及對應之改善建議」，並共同決

定評鑑結果。

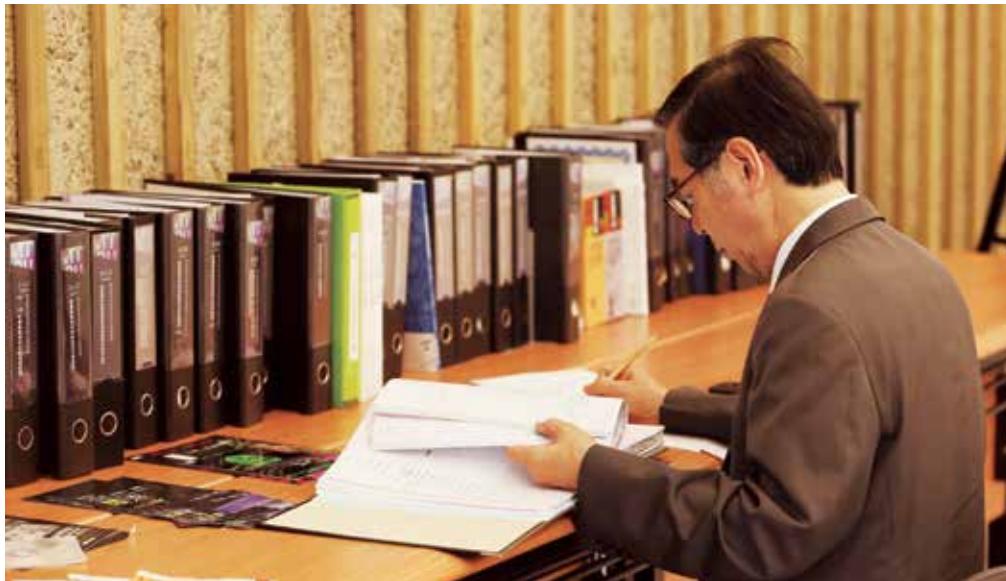
自評報告主要功能，在提供各指標執行情形之資訊，其撰寫目標至少應包括：(1)針對本身的缺點應盡可能說明其原因、理由與改善策略，讓評鑑委員了解受評單位「自我改善」之決心，以降低負面觀感；(2)如實呈現優點／特色，不浮誇造假，將既有的優良事實主動告知，以增強正面印象。

為達上述目標，自評報告撰寫者，除須充分了解學校整體（系、院、校）之運作外，另須具備下列能力：(1)了解評鑑項目、指標語意的能力；(2)蒐集（可作為證據的）資料之能力；(3)處理與運用資料（轉化為文字敘述，或製成圖／表，或納入附件，或作為現場佐證資料）之能力；(4)符合「簡、淺、明、確」原則的基本文字撰述能力。

但因以往的專業類（系所）例行評鑑為每4至7年評鑑1次（大學評鑑辦法第3條），大部分學校採「配合教育部例行評鑑而辦理評鑑」之方式，評鑑間隔時間至少4年，故系所教師接觸評鑑實務之機會不多，且學校即使是面臨例行評鑑，亦甚少對系所受評報告撰寫者辦理評鑑實務之相關講習。造成被指派擔任自評報告撰寫工作之教師，普遍對「評鑑」認知不足，亦可能未具上述自評報告撰寫者應有的能力，以致無法在自評報告中，主動顯示原本具有的優點／特色，並針對缺點妥適說明出原因，甚至因為資料欠缺或不懂撰寫原則，而導致內容空洞或難以閱讀。

宜規劃相關研習，減少自辦系所品質保證（評鑑）的摸索時間及成本

解決自評報告撰寫者認知及前述各項能力不足的方法，是針對「評鑑項目、指標語意解析」與



◀評鑑委員資料檢閱。
(陳秉宏／攝)

「資料蒐集及運用」、「自評報告撰寫方法」等，辦理評鑑實務研習，強化自評報告撰寫者之操作能力。因為這些認知與能力，不可能期望其先天具備，倘若沒有相關經驗的累積，那麼學校就只能依賴後天的培養。

以往由教育部辦理之例行評鑑，雖規定「應辦理說明會，針對評鑑計畫之實施，向受評鑑大學詳細說明」（大學評鑑辦法第6條第6款），但其內容僅為「評鑑計畫」的作業說明，並不包含受評輔導。而自106學年度起，教育部停辦「系所評鑑」，改由大專校院「自主辦理系所品質保證」認證的評鑑作法，學校若決定辦理，則宜規劃相關研習，積極協助受評系所提升自評報告撰寫者的相關能力，使評鑑結果能更精準反映系所之實際狀況，以利達成品質保證之目的。

上述強化自評報告撰寫者認知及各項能力之措施，乃屬學校之職責，須由受評學校自行處理，部分學校因未能發現問題之癥結所在，而未主動辦理此類研習，任由系所自行摸索。因此，往往無形中造成資訊表達的落差，甚至造成新的問題，而影響了整個系所的評鑑結果。

倘學校能重視及規劃，或能尋求外部專業評鑑組織來協助辦理相關研習，將有助於凝聚校內品保觀念共識，並更能實質而有效地減少自辦系所品質保證的摸索時間及成本。

致勝關鍵——掌握資料及凝聚品質保證共識

以台灣評鑑協會獨立辦理多年的「專業學門教育認證」及去（106）年推出的「大專校院教學品保服務計畫」為例，前者在實地訪評前，先由認證委員提出針對自評報告的「待確認事項」及「改善調整建議」，再安排該認證小組之召集委員，前往受認證系所接受報告撰寫之「諮詢」；而後者亦針對申請品保認證系所之報告撰寫者，提供有關「資料蒐集」及「報告撰寫」的事先講習，其目的即在協助受評單位解決上述問題。

對學校而言，若能借助專業評鑑團隊之力來為學校認證或評鑑，除有助於建立機制外，掌握關鍵資料、協助辦理相關研習，提升品保各項能力，進而凝聚品質保證共識，亦代表著掌握了致勝關鍵。◎