

成長，從破繭開始—— 參與台評會認證計畫之所見所思

■ 文／易光輝・弘光科技大學副校長

在參與多年評鑑的經驗中發現，委員在評鑑過程，其實是扮演著舉足輕重的角色，除了在專業領域上提供受評機構專業意見外，更應秉持著「尊重、信任」的精神，執行評鑑業務，據此評鑑結果才能獲得所有互動關係人（stakeholder）的認同，也才能促使受評機構持續精進，不斷螺旋向上，永續發展。

社團法人台灣評鑑協會（以下簡稱台評會）即在此精神下，規劃執行所有評鑑業務，筆者有幸在12年前即開始擔任教育部專科學校、技術學院及科技大學專業類評鑑召集人及委員的工作，並於近年參與台評會推動辦理的「專業學門教育認證計畫」。

重視委員對評鑑專業的認知與訓練

任何擔任召集人與評鑑委員的人，並非天生就知道如何執行評鑑工作，而是需要「學習與被教導」的，因為評鑑是一種專業，如同取得博士學位的人，應聘進入大學擔任教職，真的就知道如何教學、為人師表嗎？答案是否定的。

教學需要學習教學原理、教材教法、使用輔助教具，乃至於班級經營與管理等等。於此個人很認同也感謝台評會為擔任不同角色——召集人與

表一 台評會規劃之委員研習重點

研習目的	重點內容
建立評鑑概念	政策、計畫精神、目的
了解評鑑制度	評鑑緣起、評鑑流程、評鑑表件、實地評鑑作業、評鑑委員任務與職責、評鑑結果處理與公布
學習評鑑專業知能與技巧	評鑑委員專業倫理、剖析評鑑表冊與運用、評鑑報告撰寫技巧與實務、師生晤談原則與實務、國際評鑑新趨勢
建立評鑑委員共識	辦理實務工作坊、委員共識營

評鑑委員所規劃的教育訓練。從建立評鑑概念、了解評鑑制度、學習評鑑專業知能與技巧，以至建立評鑑委員共識等等一系列研習課程，對於日後執行評鑑業務，有著莫大的助益。

除上述研習課程規劃外，針對扮演不同角色的委員，例如專業領域召集人、評鑑小組召集人、評鑑委員等，也分別規劃課程，期使在不同角色定位的扮演過程中，能適得其所，發揮評鑑最大效益。

台評會規劃不同形式、不同層次的研習來協助委員，除更進一步提升評鑑正面積極效益外，也能使受評或申請認證的學校、系所主管、教師或同仁，能更認同到校進行評鑑或認證的委員，而不僅僅因其曾任或現任校長、副校長、五長（教務、學務、研發、總務、國際）、資深教授與對技職教育熟捻的企業負責人。而是應具備上述資

格外，同時也是受過完整訓練，了解如何執行評鑑及認證工作的人。

在國內的專業評鑑團隊中，能見到台評會盡力協助培訓委員，使委員都能本著：「信（信憑）、實（實在）、明（明白）、確（正確）」的原則，以證據為本與如實呈現，來執行評鑑及認證工作，這樣的努力，是值得被肯定的。

由於本人長年參與台評會辦理之相關評鑑工作，亦參與自107年度起進行的「教學品保服務」，以及台評會推動多年的「專業學門教育認證」（以下簡稱學門認證），尤其是對學門認證，個人有相當的感觸，故在此特別撰文分享。

為學校提供「認證服務說明會」—— 充分說明計畫精神、建立共識

台評會對申請學門認證的大專校院，會先辦理「認證服務說明會」，會中不僅讓學校的主管或教師了解整個學門認證的精神、機制、構面與核心指標，更讓學校能了解如何透過撰寫認證自評報告書的過程中，展現自我特色。過程中讓人有不同於以往對評鑑的感受，即由原來的「檢核與要求」變成「服務與協助」。

書面審查回饋—— 多次提供意見、持續改善

學門認證單位係依據學門認證的構面與核心指標，將學校執行現況與成效彙集成第二版自評報告書後，召集人提供第一次書面審查意見回饋，認證單位即進行第一次修正與改善，並提供第二版自評報告書交由認證小組進行討論審查。

接著，小組委員針對內容提供待確認事項與調整改善建議，認證單位據此再次自我檢視，並將改善情形呈現於第三版自評報告書中。

最後，再由召集人與三位學門認證委員進行第

三次書面審查意見撰寫，並提供待確認與建議事項。

此過程與以往評鑑為求一致性與公平性的程序，各校通常於評鑑前一星期才接獲委員們的數十個待釐清問題，且必須於評鑑當天製作出厚厚一本的問題回覆，二者相較之下，相信已申請學門認證單位都會認同何謂「服務與協助」了。

建構專業溝通平台—— 協助持續釐清、改善與確認

認證過程中，積極的正面效益，首重協助學校發展辦學特色，因各校發展目標不同，辦學特色自然有所差異，是以需充分考量學校辦學目標、發展策略、行動方案。因此，不宜以單一面向之所得結果或統一標準，來評定學校優劣，故建立與認證單位溝通平台相當重要。

台評會的認證，從最開始的協助釐清「自我定位、發展目標、教育目標與辦學特色」之連貫性，並重視在「核心能力與教育目標之關聯性」、「課程規劃設計之運作機制」與教育目標及核心能力之關聯，更包含「確保達成教育目標及實現核心能力的有效評估方式」、「雇主對畢業生滿意度調查機制之設計與執行情形」、「教學評鑑結果協助教師改進…及教師教學專業成長情形」，以及最後的「自我改善機制與回饋調整／改善情形」等等，共計有5大構面28個核心指標。（欲了解詳細指標可至台評會「專業學門教育認證計畫」網站查詢）

相較以往自評報告書是寫好離手，評鑑委員一翻見真章的情形，如今透過建構專業溝通平台，持續釐清、改善與確認學門認證單位的自評報告書內容，又是「服務與協助」的具體呈現。這樣的設計，也避免了以往因受評學校不熟悉或時間限制，導致認證單位無法充分展現成效的情形。

實地審查過程—— 充分展現「尊重與信任」

認證過程中的實地審查，確實充分展現「尊重與信任」，以往評鑑程序中的晤談係希冀從不同角度了解學校辦學成效，惟為求一致性與公平性，晤談對象均由委員就各類名單中勾選。

然在認證過程中，晤談最主要的目的是了解辦學成效的多元策略之一，因此委員會將最能展現辦學特色的晤談對象原則，提供給認證單位，由認證單位依據此原則確認實際接受晤談對象，此舉顯示認證已由過去「防弊」的消極意義翻轉為「興利」的積極目的，也再次體現台評會認證的另一特色——「尊重與信任」。

翻轉評鑑主動權—— 由「被動配合」轉為「主動引導」

相較以往由教育部主導之評鑑，公平性與一致性是規劃評鑑作業時重要精神，而由認證機構視其需求主動申請之學門認證，則翻轉了評鑑主動權，由台評會協助學校依據學門認證程序做最佳時程規劃安排，學校面對評鑑的思維模式，也從以往的「被動配合」翻轉為「主動引導」。

以實地審查日時間為例，以往日期一經確認，若沒有特殊原因各校是無法更動，即使受評學校尚未準備完成，也要面對評鑑，學校以呈現成效為主。

但台評會所推動辦理的學門認證過程中，實地審查係由學校依據學門認證程序，考量自我準備妥適度、資源配合度等因素而規劃，確定執行與否則是由認證小組依據學校建議規劃進度，就實際準備情形進行斟酌考量而確定。如此一來，學校將能更客觀的呈現現況，猶如健康檢查的概念，將評鑑主動權回歸至學校。

而如此以提供「服務與協助」的學門認證，加

之四位委員紮實且毫無保留的給予意見，將使申請認證學門的單位，得以與委員有充分且誠實的意見交流，這與各校自行辦理的校外評鑑是截然不同的。

依過往的方式，雖然外部委員也會提供書審與實地審查意見，但委員偏向仲裁者的角色。現今，台評會的學門認證委員，則是偏向發掘問題的角色，在過程中更是扮演協助學校發展特色的專業引導者。因此，過程中，學校應能感受到，委員是以無私、誠實與毫不保留的態度進行專業諮詢，也真正達到評鑑的正面積極目的。

因為學門認證與校務評鑑對象不同，而專業學門（含學制）數量眾多，認證約三至六年一次，且多數專業學門系科主任皆會輪替，因此傳承更加不易。故若學校所選擇的專業評鑑團隊能考量學校變動情形，提供所需的關懷與協助，則能避免因輕忽而影響其認證品質，共同達成專業學門與校務認證的最大成效。

「沒有最好，只有更好」的永續經營根基

評鑑的目的是在引導高等教育的品質提升，其內涵主要是協助各大專校院建立品質改善機制並強化其優勢。而大學校院之學門認證著重的是長期的效益，透過台評會委請專家學者提供協助、服務與認證的過程，學校的專業學門可發展自我特色、提升整體教育品質與落實多元發展的成果，建立持續改善機制，以成為未來永續經營的根基。

然而，通過認證也僅僅是一個起點，學校應一本初衷，朝著教育使命與辦學目標不斷追求自我卓越，畢竟品質「沒有最好，只有更好」，讓我們大家一起為臺灣的教育發展盡一份心力，為國家培育出更多更優秀的人才。🇹🇼