

從評鑑服務觀點 談大專校院教學品保

■ 文／詹孟儒、梁淑菁·社團法人台灣評鑑協會經理

教育部自106年度起停辦大專校院系所評鑑後，臺灣高等教育品質保證制度由「政府主導」逐漸轉為以「大學需求為導向」的「自願型」評鑑模式，代表學校將有更大的彈性建立符合自己需求的品保制度，是以多數學校已開始思考透過自行規劃或委外方式辦理評鑑，以定期檢視教學成效，確保辦學品質。

台灣評鑑協會因應此一模式轉變所規劃的「大專校院教學品保服務計畫」，即擺脫過去制式評鑑框架，改以學校需求出發，透過相關作業程序，以「了解各大專校院教學品質現況」為首要重點，進而進行教學品保之檢視，以協助學校建立品質改善機制；亦即學校可依自身需求提出申請，台評會將規劃客製化的評鑑服務內容。

評鑑服務：透過客觀第三者追求進步

值此轉型之際，學校必須先確立一個重要的前提：「接受外部評鑑的動機為何？」誠如台評會創會理事長許士軍教授在日前一場「大學怎麼『辦』」論壇中所提：「評鑑是否具有價值，要看學校如何看待」。

就評鑑制度而言，基本上所做到的，就是告知



▲學校有完善的教學品保系統，才能提升教學品質。
(國立高雄第一科技大學提供)

一所學校它的優點和缺點，以及改進之途，這只能說是組織改進的第一步。依管理學觀點，有關發現問題以及提出改進辦法乃屬於前半段的「規劃」問題，至於主事者是否會採取行動，則有賴建立某種「控制」機制以求實現，而此控制機制若為自發性，則效果可期。

因此，在當今評鑑自主時代辦理系所評鑑的主動權已回歸學校的情況下，學校仍願意花時間與金錢自主性邀請客觀第三者來進行外部評鑑，顯見其追求進步的積極動力。

翻轉觀念：方向對了才能乘風破浪

當然，教學品保機制的完善是確保辦學品質的一項重要依據，因此台評會所提出的「大專校院教學品保服務計畫」，規劃基礎是以學校發展為核心，了解學校的願景與發展目標，並據以提供

適切的評鑑需求，而依此需求再進行評鑑作業的規劃與執程序，了解學校對於所訂目標及執行成果的達成程度，以期協助學校建立品質改善機制，落實學生學習成效並展現學校辦學特色。

就如同一艘大船如何航行在險峻的暴風雨中，有賴掌舵者導航到對的方向，才能乘風破浪突圍而出，甚至找到心目中的魚貨（特色），滿載而歸繼續前行。

以專業團隊確保評鑑服務品質

從評鑑服務的觀點來看，台評會於2010年獲教育部認可為「國內專業評鑑機構」，並於2015年經再認可審查通過，累積十多年的評鑑行政服務經驗與人力資源，將能充分配合大專校院評鑑自主的需求，協助學校處理各項評鑑專業事宜，例如：協助規劃校內評鑑相關研習或課程以建立校內評鑑共識、協助實地評鑑行程協調安排等。

加以過去累積多年之訪視評鑑經驗，包括執行教育部、衛生福利部、交通部觀光局等各部會及不同領域評鑑相關計畫，台評會迄今已擁有完整的顧問群，更重要的是累積了各界不同專業領域之學者專家資料庫，除了對國內高等教育專業領域之特性與學所涵蓋學制之複雜性具有一定程度的了解外，更具有完整且豐富的溝通協調經驗，有助於協調整合、提升專業及評鑑執行效益。

在評鑑專業人才的培育上，透過專業化、系統化且實務之研習內容，台評會能協助評鑑委員不斷提升與深化評鑑專業知能，且引進國際評鑑專業作法，確保聘任之委員素質。此外，具備高度行政效率及素質，與多年評鑑經驗的行政團隊，已於組織內部建立良好的知識管理機制。除謹守公正、公平及公開原則來執行評鑑事務工作外，及時回應學校需求，亦是不可或缺的評鑑專業服務。

跳脫制式評鑑框架 才能找出學校特色

現今評鑑思維已由被動的受評單位翻轉成具有更多自主性，因此，過去執行評鑑單位與受評者之間的刻板印象是對立的、被動式的評鑑模式，都宜因應調整，在一致性、標準化的作業程序中，宜避免淪入「框架式」評鑑，造成所謂同一個模式的「教育部大學」。

在69期的《評鑑雙月刊》曾提到，台評會「大專校院教學品保服務計畫」的特色為擺脫過去評鑑框架、建立自我品保機制，基於這樣的前提，學校在規劃本身的自我品保機制上將有更大自主權，外部品保機構的功能是在提供專業服務，但此服務是否能滿足學校需求，則交由學校內部評估。因此，在此計畫的彈性上，包含應何時到校實地訪評、內容上是否可依校內系所特色建立特色指標、作業期程及著重的重點等，均可客製化辦理。惟所謂的配合學校需求，係指在各項必要程序完備，並且符合品保作業的規範下完成，而非對於學校的要求全數配合辦理，其著重的是「共好」的原則。

學校如能依循並了解台評會所規劃的評鑑必要程序，將能從中找出最適的作業方式；又若能尊重由專家審慎評估出來的結果，漸進改善調整自我不足之處，則最終的品保結果將兼具嚴謹的品保過程，並達到發揮學校特色的最高評鑑效果。

評鑑邁向「共好」 永續經營無終點

台評會擁有多年執行評鑑的經驗，且為國內外認可之第三方專業評鑑機構，最在乎的是能否為學校建立完善的品保系統，以持續提升教學品質。因此，各項品保作業規劃僅是提升學校教學品質的工具之一，如何善用並發揮最大效益，仍須回歸大學本身落實，方能達到建立學校特色、持續螺旋向上及永續經營之效。🌱