

經驗分享： 建立系所自我評鑑機制

■ 文／王慧儀

高雄醫學大學物理治療學系系主任

高等教育以培養專業人才為鵠的，亦為帶動國家整體競爭力的核心，在以知識經濟為主軸的21世紀，大學教育更扮演著提升國力的關鍵角色。近年來，世界各國紛紛建立學習成效檢核機制，進行教學品質的管控，教與學的品質提升與保證儼然成為系所永續經營的發展重點。有鑑於此，財團法人高等教育評鑑中心基金會自95年度起辦理以5年為一週期之大學校院系所評鑑，以確保系所的運作能符合並達成所訂定之教學目標。為順應此一品質管控趨勢，高雄醫學大學物理治療學系在校方的統籌下，已分別於89、92、95及98學年度落實教學單位自我評鑑，評鑑結果作為系務追蹤、管控與經營的參考依據。

資料準備日常化 面對評鑑事半功倍

系務治理與經營是貫徹教學品質保證推動之手，當中牽涉到許多層面，包括相關法規與作業準則的制定與落實、辦學宗旨與特色的確立、成果指標的設定、辦學績效的團隊省視與經營策略的精進改善等。高醫物理治療學系近3年歷經97年度下半年由高等教育

評鑑中心辦理的第一週期大學系所評鑑，及98學年度依照校內法規所舉辦之每3年一次的大學自我評鑑，系上教師與行政同仁雖為評鑑作業之準備疲於奔命，惟校方已將評鑑的實施納入系所常規性業務，因此，準備過程中較能掌握並條理呈現，系所師生亦能從中深刻體會大學評鑑制度落實之意義與正面價值。

然而，系所在評鑑過程中實需面對鉅細靡遺的作業事務，工作負荷難免倍感吃重，建議受評系所的師生及行政人員可建立例行性工作日誌、登錄相關事項落實執行的歷程、經常性彙編各項資料且分類成冊，及定期回顧檢視教與學的成效，並建立佐證資料庫等，唯有如此，在進入評鑑的實施階段，才能從容面對，事半功倍。回顧本系經歷執行評鑑之過程，當中的步驟及作法整理如下：

自我評鑑的校務層級

● 奠基法規制度

高醫自89學年度起即實施自我評鑑作業，並於94學年度將自我評鑑作業制度化，建立校內自我評鑑機制，訂定「自我評鑑實施辦法」與教學單位、研究單位及行政單位之自

我評鑑施行細則。透過機制與法規的制定，每3年實施一次自我評鑑作業，作為校務、各教學、研究與行政等單位年度計畫改善或重點推動之依據，並提出執行成效。

以教學單位為例，截至98學年度，已分別於89、92、95、98學年度完成4次教學單位自我評鑑。

再者，高醫全數系所雖於98年6月取得「通過」認可，但仍秉持追求「永續品質保證」精神，隨即於98年7月制訂及公布實施「大學校院系所評鑑」評鑑報告改善追蹤時程表，要求各受評系所於兩個月內制訂改進計畫，並於每季／每半年／每年依評鑑組織分層進行定期追蹤改善，促使全校系所的教研品質及行政控管更臻完善。

● 制訂作業指導手冊

由學校「教學單位評鑑執行小組」規劃製作「教學單位自我評鑑實施作業手冊」，並由教務處及學務處聯合負責系所評鑑作業時的執行指導單位。在實施評鑑作業之始，系所依照作業說明，循其實施方式、作業時程，及所需經費的申報等展開評鑑資料彙編工作。

● 製作格式化評鑑報告書

規範各項蒐集的資料以統一標準格式化文件的方式呈現，以利檢閱，包括報告書的封面樣式、報告書內容大綱格式，及審查意見表的製作等。

自我評鑑的系所層級



▲高雄醫學大學物理治療學系「肌動學」上課情景。（學校提供）

● 評鑑資料的籌備及內部檢視

1. 按作業時程依序執行

充分了解評鑑作業說明內容，檢視並釐清學系在執行上可能產生的疑問，例如：彙整資料的填報基準是以年度還是學年度、學系教師共同發表研究論文時之篇數計算是以單一篇還是重複計算等規則的一致性。依照實施步驟，設定學系配合執行的進度時間表。

2. 共同決議全學系的工作分派

全體系上專任教師及行政人員組成學系評鑑工作小組，舉行學系會議，依評鑑的項目及內容，共同決議指定各評鑑項目的負責教師，分派每一評鑑項目由1位主負責教師及1至2位配合協助的教師共同參與。訂定資料蒐集及繳交撰文的時程表。

3. 分工執行、自訂項目資料的整理流程

負責各評鑑項目的執行者，建立收集資料的管道與方式，包括：彙集學系的會議及活動紀錄、教學情況、學生學習成果、輔導、服務、研究，及畢業校友就業情況等資訊，例如藉由電子信相互聯絡交付資料、調閱整併過去的建檔文件紀錄，或透過自製問卷格式由各教師填報相關資料後回覆等作法，以匯合各類資料。隨後進行資料整編，由評鑑

項目負責教師以撰文及設計數據圖表等方式，呈現各項評鑑內容，使每一評鑑項目及參照指標均有足夠的說明及佐證資料。

4. 彙整資料、全文編撰

由學系主管及行政同仁集合整理後之各項評鑑內容，進行整體檢視，確定內容的正確性及連貫性，並統一全文的書體格式及所對照的佐證資料，以完整呈現評鑑報告書內容。全報告書內容草稿再經全系教師審視，進行最後內容修訂，進入定稿。

5. 自我檢視

實際上，在彙整評鑑資料的過程中，是全系成員進行自我檢視學系運作的一個良機，如回顧系所設立的宗旨及教育目標為何、學系的教育目標是否有落實在教學理念及學習成效上等。如針對檢視教學成效，可重新確認系所的教育目標，整理出所運用的教學資源與學習活動是否能貫徹教育目標的達成。例如：本學系的教育理念為「態度為軸、技能為用、知識為本」，則必須檢視教學過程中有多少學習環境及教育楷模能開啟學生養成良善、誠實和積極的人生態度，教學的內容如何提供學生操作專業所學的機會，以及開設的各類課程是否能深而廣地厚植學生的知識根本。

此外，自我檢視過程中須特別關注學生的學習成效，此也是進入第二週期系所評鑑的核心要旨，強調必須檢核學生學習成果指標的建立，以確保教與學均有良好的品質。如本學系訂定學生的學習能力指標，為經系課程委員會研議，並通過系務會議審查確認而設立；此外，學系所開設課程的各項學習目標，均設定對應的學習能力指標及其評分權重分配，以具體落實課程教育與學生達成的



▲「操作治療學」課程中，老師示範關節鬆動術的實際操作。（高雄醫學大學物理治療學系提供）

學習能力間之關聯性。這些重要的系所經營議題值得階段性地進行自我審視，並透過實施自我評鑑尋求改善的建議。

6. 評鑑活動的全系宣導

系所全體教師及行政同仁閱讀評鑑報告書內容，了解整體評鑑資料。此外，安排學生參與評鑑活動的過程，包括：協助評鑑資料的文書整理、分類成冊時的標籤美編、學系環境的整理及評鑑會場預備等。加強向全體學生宣導系所評鑑內容及評鑑作業對學系發展的意義，同時讓學生了解學系辦學的特色及優點，以及有哪些需要注意及運用的法規及措施，以加深學生對學系運作的認識。

● 辦理評鑑委員的審查及實地訪視

1. 邀請外部委員進行評鑑

依據實施評鑑程序作業的規定，邀請校外具高等教育經驗及系所主管經驗的學者為自我評鑑的實地訪視委員。並排定訪視行程表，規劃每一訪視時段所需備齊的文件和實體設備，及評鑑活動進行的動線。

2. 實地訪評

實地訪評之前，學系主管須能全盤掌握評鑑資料的全貌，每一個評鑑項目的負責老師對所準備的評鑑資料必須能充分了解，以

備評鑑委員詢問時能立即提出資料，並做仔細的說明。實地訪評過程中，特別注意學生代表晤談的環節，評鑑委員藉由與學生一對一的晤談，以了解系所與學生的互動及系所是否協助學生獲得良好的學習，因此，在評鑑作業的籌備及宣導階段必須重視學生的參與，以確認學生對系所的了解及認同。

3.學系對評鑑審查意見的回應及應用

針對外聘委員對受評系所提供的審查意見，高醫特別設立意見回應機制及格式化的文件表格，以協助系所逐步地進行改善作業，其中包括：

a.實地評鑑訪視當天，設有「評鑑委員訪評意見討論及彙整」的進行時段，學系依據評鑑委員的審查意見進行現場回應及討論，以座談方式面對面直接溝通，以充分了解評鑑委員的觀點及意見。

b.辦理實地評鑑作業以後，緊接的工作項目為依照「審查意見表」的製作格式，按每一評鑑項目，整理評鑑委員所提供的訪評敘述及改善建議。

c.在評鑑訪視後1個月內，依照「自我評鑑整體審查意見回應表」的製作格式，就每一評鑑項目，逐項列出委員的審查建議並對照說明學系的回應意見與改善措施。每一個評鑑項目的負責老師須針對審查建議，仔細考量如何用於改善學系的現況經營運作中，並如何應用於學系未來發展階段的合適時機，及透過何種方式進行改善。

d.在實施評鑑作業後，配合學校的追蹤評鑑改善機制，依照「自我改善情形追蹤表」的格式，進行每3個月一次的填報作業，詳列針對評鑑審查意見，後續學系運作的進展情形，以確實記錄從自我評鑑作業中所獲得

的建議，逐步應用在學系自我改善的歷程。

以本學系在第一週期大學系所評鑑過程中依循評鑑委員意見進行的學系自我改進為例，外聘委員針對畢業生表現的評鑑項目，建議本系增加在校學生相關生涯規劃的指引，本系即於下一學期增設舉辦職涯就業相關的演講場次及課程內容，以達成明確的改善執行成果。另有評鑑委員針對學系的設立目標，評述本學系在擬定教學及研究成長方向時，宜融入南部的醫療環境特色與社區概況，此建議激發本系教師檢視和討論學系的發展定位及在中、長程發展目標中如何結合社區需求，以創造畢業生在地就業的優勢及機會；唯學系中、長程目標的達成，係需要歷經較長時間才得以實踐，因此須建立持續階段性的追蹤改善機制，以檢視改善的結果。

自我評鑑是奠定系所經營的基石

相較於之前的第一週期系所評鑑強調「提供學生一個優質學習環境」之投入面，101年登場的第二週期系所評鑑將以學生學習成效為導向，評鑑之核心要旨已從過去以教學為中心，轉為學生本位之績效責任，強調教學品質保證之重要性，希冀構成教學品保的永續迴圈。歸根結底，良好的大學自我評鑑機制，有利於引導良好的系所經營，而完整的系所經營，宜同時落實自我評鑑機制，並將評鑑審查的意見充分地納入為持續改善系所運作的考量參照，如此一來，系所經營與自我評鑑機制才得以相輔相成地運作，使大學系所朝向建立永續性、能自我啟發及進步、具有合理教與學品質及效能的大學教育。

