

第二週期系所評鑑的重點 與準備方向

■ 文／王保進

高等教育評鑑中心評鑑業務處處長

臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所教授

高等教育評鑑中心於95年正式導入「認可制」進行第一週期系所評鑑，以確保並協助系所能達成「提供學生一個優質學習環境」之目標。在99年已完成第一週期79所學校共1,907個系所的評鑑工作。根據評鑑中心委託第三公正單位進行3個年度系所評鑑之後設評鑑計畫結果顯示，雖然在評鑑過程中，發生少數評鑑委員因自我本位的主

觀意識過強或違反評鑑專業倫理之情事，然受評系所大抵都能接受以「認可制」為核心之評鑑機制，且評鑑結果也確實能提供受評系所品質改善之具體建議。換言之，第一週期系所評鑑已能達成確保系所提供學生一個優質學習環境之目的。

2項核心要素 4大基本精神

評鑑中心於100年所進行的校務評鑑工作，其核心要素為導入品質保證之PDCA（Plan, Do, Check, Act）架構，引導大學校院找出自我定位，進而擬訂校務發展計畫，以



▲評鑑委員是實地訪評過程中的「效度確認者」與「洞見提供者」。
（靜宜大學提供）

確保教學與研究之績效外；另一個核心要素在引導大學校院擬訂學生學習之核心能力，並據此研擬學生學習成效評估機制，以確保學生學習成效、強化學生競爭力，作為學校資源投入與功能運作之依歸。

為確保大學評鑑工作之系統化與連貫性，評鑑中心特從101年開始啟動第二週期系所評鑑計畫。第二週期系所評鑑計畫廣續第一週期系所評鑑與校務評鑑之精神，仍以「認可制」為基準規劃整個評鑑架構，並由第一週期系所評鑑從輸入面強調「提供學生一個優質學習環境」的精神，以及校務評鑑從過

程面強調「研擬一套學生學習成效評估機制」，轉變為從「過程面」及「結果面」評鑑系所依據學校所建立之學生學習成效評估機制，落實教育目標與核心能力，確保學生學習成效之作為。也就是說，第二週期系所評鑑已從原本的「教師本位」轉為「學習本位」的績效責任，更加強調學生學習成效的品質保證。

一個健全的學生學習成效品質保證機制，其基本精神涵蓋4個部分：一為「學什麼？」，即系所依據學校發展定位及本身之設立宗旨和教育目標，進一步明確訂定學生畢業時應具備之核心能力；二為「如何學？」，即系所之系務治理與經營、課程規劃與設計、教師素質與教學，及學習資源與學生輔導，如何確保核心能力之落實；三為「學了如何進行學習評估？」，即系所能根據本身條件，設計一套評估學生學習成效之機制；四為「問題如何改善？」，即針對學生學習成效落實的相關問題有一套品質改善機制。

透過自評報告

展現學習成效品質保證機制成果

為使第二週期受評之大學校院充分掌握學生學習成效品質保證之內涵，評鑑中心除公布評鑑實施計畫，作為系所準備評鑑工作之依據外，並已在《評鑑》雙月刊陸續發表〈第二週期系所評鑑核心內涵〉、〈第二週期系所評鑑作業規範〉、〈第二週期系所評鑑認可關鍵要素解析〉等與第二週期系所評鑑計畫直接相關之文章，明確地闡述第二週期系所評鑑的著重點；同時，評鑑中心也邀請學者專家就學理以及各國之實務經驗，發

表一系列與學生學習成效內涵相關之文章，都是系所在建立與落實學生學習成效品質保證機制上，可以作為參考之資訊來源。

在實地訪評的二天過程中，評鑑委員所扮演的是「效度確認者」及「洞見提供者」的角色，根據系所所提供的自我評鑑報告，透過實地訪評的聽取簡報、資料檢閱、設施參觀、人員晤談等方式，確認系所確能確保學生之學習成效，同時基於「專業同儕」之角色，提供系所確保學生學習成效所能發展之辦學特色與品質改善的洞見（insight）。而系所要讓評鑑委員充分了解系所在建立與落實學生學習成效品質保證機制上之努力與成果，關鍵就在於能否根據評鑑項目之內涵、最佳實務及參考效標，提供一份完整之自我評鑑報告。

自我評鑑作業4步曲

為能讓系所了解如何進行自我評鑑，評鑑中心在第二週期系所評鑑實施計畫中，已經提供〈第二週期系所自我評鑑作業〉一文，說明準備自我評鑑的4個階段，以及最後撰寫自我評鑑報告之格式，並明確表示系所可依實際狀況彈性建立適用之自我評鑑作業方式。以下即根據所提供之自我評鑑作業內容，進一步說明其具體作為，作為系所進行自我評鑑準備之參考。

1. 準備與設計階段

準備與設計階段是整個自我評鑑過程的前置計畫，此階段若做得好，接下來的步驟將順利進行，反之則事倍功半。準備與設計階段首要之務，在於系所宜成立一個「前置評鑑計畫小組」，該小組宜由系所教師與學生代表組成，若加入畢業生代表或業界代表則

更為理想。該小組主要任務，就是針對學生學習成效品質保證之3個核心精神及5個評鑑項目，根據評鑑中心所公布之評鑑重點，以及學者專家所撰述之論文，充分了解與掌握學生學習成效品質保證之全貌，並據此診斷系所之現況、擬定自我評鑑之基本步驟和設計整個自我評鑑過程；此外，此計畫小組亦會隨著自我評鑑的進行，轉變成後來的評鑑指導委員會。



▲系所應成立指導委員會與工作小組，向教職員生、雇主與校友蒐集評鑑資料。（逢甲大學提供）

其次，為使系所主要的自我評鑑參與者都能了解系所評鑑之精神與內涵，建議可由學校辦理相關研討會或講習，邀請有類似設計或執行經驗之系所或學者專家提供諮詢與研討，確保系所內參與評鑑的人員，都能熟悉系所評鑑相關作業。

2.組織階段

經過準備與設計階段，接下來的步驟便是組成自我評鑑的組織。有關自我評鑑組織，包括系所評鑑之「指導委員會」與「工作小組」。

●指導委員會

指導委員會可由前述之「前置評鑑計畫小組」人員組成，其成員不宜太多（系所評鑑有5個項目，因此成員5人已能滿足需求，同時由系所主管擔任主席），避免造成協調及運作之困境。指導委員會是一個決定性的角

色，也是整個自我評鑑過程整合的中心。在組織階段，指導委員會所要做的工作包括：（1）選擇各工作小組的負責人（小組負責人宜由指導委員會成員擔任）；（2）成立各工作小組（每一個評鑑項目可組成一個工作小組）；（3）設計蒐集評鑑資料之對象與方法；及（4）規劃自我評鑑進行之時程。

對於設計蒐集評鑑資料之對象與方法，指導委員會可根據表一之「自我評鑑資料蒐集對象與方法」事先進行規劃。其中，「具體量化數據」部分，可根據每一個參考效標之重點，依據系所之實際狀況，設計可說明系所表現之量化數據。以參考效標2-2「專任教師之結構與流動之情形為何？」為例，可以用來說明系所實際狀況之具體量化數據包括「教師級職結構比例」、「教師流動人數」。

表一 自我評鑑資料蒐集對象與方法

參考效標	具體量化數據	對象					方法			
		行政人員	教師	學生	校友	雇主	文件	設施參訪	座談	問卷
1-1										
1-2										
⋮										



◀高等教育評鑑中心的評鑑委員都經過專業培訓。(林淑萍／攝)

對於對象之決定，則可根據參考效標之性質，事先勾選對象。以參考效標1-3「教育目標與核心能力之宣導機制與師生對其了解程度為何？」為例，蒐集資料之對象可能包括行政人員、教師及學生三者。至於資料蒐集方法之設計，也可依據參考效標之性質，事先勾選方法。以參考效標4-1「教師學術研究表現之情形為何？」為例，蒐集資料之方法可能包括文件、座談及問卷。只要根據表一將5個評鑑項目之參考效標，就具體量化數據、對象、方法事先進行規劃與設計，工作小組就可以依據表一之結果，實際進行資料蒐集工作。

● 工作小組

工作小組則由系所教師與學生組成。其中，小組召集人宜由指導委員會成員擔任，如此將可確保各小組都相當清楚所負責評鑑項目蒐集資料之作法，同時有利於小組間之溝通與協調。

最後，對系所自我評鑑的活動而言，「協調」是相當重要的行政工作，協調者不但指揮所有工作人員的活動，且是對自我評鑑過程持續不斷的推動者。一般而言，指導委員會的主席通常就是整個評鑑過程的協

調者，宜由系所主管擔任，以能在系所相關會議中，召集指導委員會和工作小組成員進行自我評鑑報告，並利用適當管道（如電子郵件、書面資料）將相關會議紀錄或工作進度，傳送給所有利害關係人。

3. 執行階段

執行階段主要是在指導委員會之支持與協調下，由各工作小組根據任務，基於達到表現系所優勢與特色、改善辦學品質及解決問題等自我評鑑目的，實際進行評鑑工作。

指導委員會宜定期開會，就每一工作小組工作進度進行報告，並進行必要之工作溝通與協調。其次，指導委員會主席（即系所主管）應根據表一中每一參考效標既定之對象，將系所在每一參考效標實際之作為，利用相關會議或電子郵件進行說明，避免實地訪評評鑑委員進行晤談時，出現一問三不知之窘境；同時，有必要時，可視經費狀況邀請畢業生或企業雇主進行座談，以蒐集必要之資料。

工作小組的任務，就是依表一之設計，在既定的評鑑時程內完成具體量化數據之蒐集與計算，利用既定之方法向相關對象蒐集資料。其中在文件部分，可考慮每一個參考效

標準備一份資料夾，每一資料夾則依品質保證PDCA之架構，選擇適當之文件資料來說明系所辦學之現況；而在設施參訪部分，則應確保參考效標相關設施之購置、更新、管理與維護，能滿足教師教學與學生學習需求；對於座談部分，可邀集相關之教師或學生依參考效標內涵進行討論以蒐集資料；至於問卷部分，則依參考效標內涵設計適當題目，以調查相關對象對問卷題目之「重要性」或「滿意度」。其中對於座談部分，可以各工作小組決定一個共同時間同時進行。而問卷調查部分，則宜訂出一個截止日期，然後將各工作小組設計之題目，依據調查對象彙整後，由系所統一進行調查。

4. 結果討論與撰寫

工作小組成員完成資料蒐集工作後，即可針對每一個參考效標，分「現況」、「優點與特色」、「問題與困難」等3個部分進行資料分析，然後針對所負責之評鑑項目進行自我評鑑報告草稿之撰寫。在「現況」部分，可採段落式方式，利用所蒐集之具體量化數據或質性文字描述，說明系所在每一個參考效標之現況。在「優點與特色」、「問題與困難」部分，可以整個評鑑項目來撰寫，撰寫時可採標題式方式，先說明具體之優點與特色、問題與困難，然後針對每一個標題，再採段落式方式進行闡述。

當工作小組提出自我評鑑報告草稿後，即可由指導委員會進行最後之討論與整合，然後完成完整之自我評鑑報告草稿。其次，為減低整合自我評鑑報告所必須之文書與排版作業，指導委員會應事先設計撰寫的格式，俾利工作小組進行撰寫。

在指導委員會完成自我評鑑報告草稿整合

後，可利用適當時機，對系所教職員、學生舉辦說明會或工作坊，以做最後之補充或修正，同時也讓系所所有成員都了解系所在確保學生學習成效之相關作為、優點與特色，以及問題與困難。

根據外部評鑑委員建議 執行品質改善策略與行動

在完成上述4個階段之自我評鑑工作，提出正式自我評鑑報告後，系所即可邀請適當之學者專家進行外部評鑑工作。外部評鑑之委員人數以5人為宜，人選可考慮由評鑑中心所公布之各學門評鑑委員資料庫中邀請。因為評鑑中心所公布之人才資料庫成員，都已經參加過包括「評鑑實務與倫理」、「評鑑報告撰寫」，及「學生學習成效品質保證機制內涵」3門課程之專業培訓工作，他們最能了解實地訪評之評鑑實務工作，也知道應恪守之評鑑倫理，同時也最能掌握學生學習成效品質保證機制之內涵與可行作為，可以提供系所最具效能之外部評鑑效果。

而對於外部評鑑後委員所提出的建議，指導委員會應立即召開會議，針對委員的建議進行自我評鑑報告之修正；同時依據委員之品質改善建議，提出具體的改善策略與行動，並建立完整的會議紀錄。

從系所依評鑑中心規定的截止日期繳交自我評鑑報告，一直到評鑑中心進行實地訪評，其間至少有1個月以上的時間。這段期間，系所應根據評鑑委員的建議所規劃之品質改善策略與行動，進行實際之改善作為，並應避免完全無作為之狀況，以證實系所已確實落實持續性之品質改善機制。

