

系所對評鑑委員的期待

根據95年度系所評鑑的後設評鑑報告，受評系所主管普遍肯定系所評鑑具有改善品質的正面功能，惟日前仍接獲某校系主任向我反映，該系辦學非常認真，只因辦學理念與評鑑委員不合，所以被評為「待觀察」，全系教師內心相當不平。經詢問詳情，原來是該系的學術方向與其他大學同名系所不一致，評鑑委員因而給予「待觀察」的結果，希望該系改名，以符合實際辦學目標。但系主任則認為，評鑑委員不應對系所辦學目標干預過多，否則系所如何發展特色，讓辦學多元化？

影響評鑑制度成敗的關鍵— 評鑑委員的判斷與對系所的溝通

我個人的看法是，系所評鑑有五大評鑑項目－目標、特色與自我改善；課程設計與教師教學；學生學習與學生事務；研究與專業表現；畢業生表現。評鑑委員應根據第一項，也就是系所自訂的目標、特色與定位，檢視系所有無投入足夠的資源達成目標，而第二項至第五項即在檢視系所有沒有做到，以及做得成效如何。

根據評鑑中心對第一週期系所評鑑結果的統計分析，許多「待觀察」或「未通過」系所，都是因為第二、三、四項表現不夠好，沒有符合第一項的目標，以致無法通過認可，鮮少出現二、三、四項表現良好，唯

獨第一項辦學目標做得不好，就立即被評予「待觀察」或「未通過」的案例，除非情形嚴重到系所辦學目標不符合國家發展需求或與學門專業發展趨勢不符；但何謂「符合需求或趨勢」，在界定上也有模糊地帶，因此，評鑑委員通常不會只為了系所在辦學目標一個項目上表現不佳，就給予系所「待觀察」或「未通過」，而可能是在其他項目的表現也有缺失，綜合評斷才無法獲得認可。

由此一個案可知，系所評鑑的制度設計與指標並沒有問題，關鍵在於評鑑委員的判斷及與系所的溝通。系所對評鑑委員通常都懷抱很高的期望，尤其是以下四個期待，更為受評系所普遍的心聲：

評鑑委員應具有同理心

一、希望評鑑委員能秉持「同理心」的立場，在尊重系所辦學理念與目標下，對系所提出能夠達成該目標的建議，協助系所完成使命，而不是以一副高高在上的姿態闡述委員個人的理念，「指導」系所該怎麼做，或者要求系所配合自己的理念更改方向。

評鑑委員宜謹言慎行 做一個「協助者」而非「指導者」

二、除了調整心態，讓系所感受到自己是「協助者」而非「指導者」，在溝通與表達上，評鑑委員的一言一行、一舉一動也應

特別小心謹慎。為了通過五年一次的評鑑，系所無不費盡心思、戰戰兢兢地準備，就怕表現得讓委員不滿意，導致令人遺憾的結果。因此，委員的一個眼神、一個動作或一句話，都可能讓受評系所十分介意，甚至耿耿於懷。委員若在用字遣詞上稍有不慎，就可能引發系所諸多聯想，弄得大家患得患失，擔心自己無法通過評鑑。勿讓系所感覺被言語傷害，也不要讓系所做過度無謂的揣測，如何展現良好的溝通技巧，加上令人感到「貼心」的態度與行為，則是系所對評鑑委員的期盼。

評鑑報告應具體明確

三、對系所來說，得知為何被列為「通過」、「待觀察」或「未通過」的唯一方式，就是透過評鑑報告的內容陳述，包括訪評意見與改善建議，來了解自己被認可或不被認可的理由。因此，系所自是希望評鑑報告能具體明確，並清楚告知系所應如何改進，一方面讓系所有所依循，一方面也讓下次前來評鑑的委員有相同的標準可以參照。

例如，有關「師資不足」的問題，系所多期盼評鑑報告能具體寫出不足之數有幾位，否則一來難以判斷應增聘兩名、三名或更多名的教師，二來也擔心下次前來複評的委員，與這次的評鑑委員對增聘師資的標準出現落差，導致系所師資雖然已經增補，卻仍被視為不足，致使下次認可結果還是不理想。也就是說，受評系所期待評鑑報告的建議能盡量具體，甚至以量化方式呈現。

綜合評斷系所表現 勿單一標準、以偏概全

四、系所亦希望評鑑委員不要僅以單一標準、以偏概全地評斷系所優劣；例如先入為主地以為只要專任師資少或教師研究表現不夠好，系所品質就一定很差，卻沒有注意到系所可能另外聘有大量的兼任師資，學生學習成效也良好，畢業生素質在業界亦頗受好評。關於這一點，評鑑中心也一再強調，系所評鑑絕不是根據「單一標準」進行認可，而是「整體考量」系所的表現，進行綜合判斷，這不僅是所有受評系所衷心的盼望，也是認可制的精神。

評鑑委員全面研習 確實掌握評鑑要領

評鑑是提升教育品質的重要工作，評鑑中心所遴聘的評鑑委員，絕大多數也都能秉持公正客觀的原則面對受評系所，不負系所的期待。去（99）年開始，評鑑中心更透過一系列的評鑑委員研習課程，包括三門必修課（評鑑倫理與實務、評鑑報告撰寫、學生學習成效評估）與一門選修課，安排系所評鑑召集人與規劃委員接受更紮實的研習，今年並將研習對象擴及全體評鑑委員。希望透過個案分享、小組討論與交換意見，使評鑑委員更能充分掌握系所對委員的四大期待，與回應系所的最佳方式，令系所感受到評鑑委員確實是系所的最佳「夥伴」，真正能夠協助系所提升教學品質。

董事長

