

嚴守評鑑倫理 確保評鑑公信力

文／吳清山

高等教育評鑑中心執行長

圖／葉陶軒



▲吳清山執行長表示，評鑑委員心中那把尺，唯有依循評鑑倫理規範，才能公正客觀、不偏不倚的衡量。

評鑑工作係從事一項專業判斷，為了確保評鑑品質，除有賴設計良好的評鑑指標和機制外，更重要的是評鑑委員的專業知能和專業倫理，它是確保評鑑公信力關鍵所在。

個人參與研發中小學評鑑工具和實際從事中小學評鑑工作，已有多年經驗，最近三年來也積極參與大學校務評鑑、科技大學評鑑和師資培育中心評鑑。在整個參與評鑑過程中，體驗評鑑的辛苦和撰寫評鑑報告壓力，對評鑑委員願意協助本中心進行大學系所評鑑工作，心中只有感激再感激。

基本上，評鑑委員經過推薦和遴聘的過程，都具有一定的專業知識和能力，所以判斷受評單位提供的資料，以及進行訪談和觀察，都能駕輕就熟，遊刃有餘。由於評鑑工作必須面對面接觸，難免涉及人情因素，此時正是考驗評鑑委員的道德規範和專業判斷。

只能帶走資料 不能帶走禮物

在國外大學評鑑，委員遵守評鑑倫理是

相當重要的一環，亦即委員遵守利益迴避、遵守保密義務、不接受任何禮物、不接受任何關說、不接受招待、不傷害受評單位及人員。這些規範並不會因為地區差異而不必遵守，對於國內評鑑委員仍具有適用性，是必須遵守的評鑑倫理準則。

根據個人經驗，各校對於評鑑工作都會相當重視，所以盡可能提供評鑑委員最好的服務，通常到了受評會場，在桌上會看到準備相關資料，甚至小禮物，以供參閱。就評鑑倫理規範來看，資料應該詳閱，而禮物不能帶走，也許部分人員認為這似乎不近人情，但為維持評鑑的公正與客觀，除評鑑相關資料外，就是不能帶走任何禮物或禮品。

應詳閱相關資料 並作好筆記

受評單位提供自我評鑑報告及相關資料，評鑑委員應加詳閱，並參酌評鑑參考效標認真核對，以了解所提供資料的正確性和完整性。

部分學校經常派相關人員與評鑑委員常相左右，提供委員服務，然而常導致委員心理不舒服，認為有被監督的感覺；較好的方式，就是學校提供必要人員，以供委員垂詢即可，不必緊迫釘人、緊跟在旁，這樣雙方才不會有壓力。委員進行審閱相關資料時，應就所看到的重點或疑惑，在筆記簿一一記下，作為進一步查證之用，這也是一種責任，將來做成評鑑報告，才不會產生偏差。

訪談過程保持平和 勿傷害訪談者

訪談是收集評鑑資料的重要方法之一，

訪談對象可能是老師、學生或校友。一位委員面對訪談對象，過程中應力求保持平和，剛開始進行時，委員盡量客氣，請受評對象坐下，先聊幾句，例如：就讀哪個系所、家住哪裡、說明訪談目的，然後再慢慢切入主題，不要出現挑釁、責備、教訓、批評或情緒攻擊、觸及個人隱私言語，語氣盡量平和、態度保持誠懇、尊重對方、多加傾聽，記得在結束時，不要忘了鼓勵訪談對象，讓他（她）愉快步出會場。

過去我在評鑑時，也常遇到訪談學生進來時很緊張，我就請他（她）坐下喝杯水，然後寒暄幾句，學生就會侃侃而言；我順便再鼓勵他（她）幾句，他（她）出去時便會跟旁邊負責協助的老師或職員說：「委員很和藹，跟委員談話很有收穫，讓我感覺將來很有希望的樣子。」訪談時，不會傷害訪談者自尊心，就是一種評鑑倫理的實踐。

撰寫報告 應保持客觀公正

評鑑委員心中都有一把尺，作為衡量的標準。部分委員評鑑時，難免會碰到以前認識的朋友或教過的學生，甚至還有可能是過去師長，這時就會考驗委員心中的那把尺。就評鑑倫理而言，不管是朋友、師長或學生，委員評鑑時還是要保持公正客觀，不徇私、不偏袒，很忠實和完整的將所看到和聽到的資料或訊息記載下來，然後根據自己的專業進行判斷，做成評鑑報告。

評鑑需要專業，也需遵守倫理規範，評鑑報告才具公信力，受評單位才會心悅誠服接受，評鑑價值才能彰顯出來。

