做好大學系所評鑑

評鑑委員專業倫理嚴把關

文・圖／高等教育評鑑中心

95年度系所評鑑植基於「確保受評系所提供學生一個優質學習環境」的理念下設計評鑑機制。希冀藉由進行各校自我評鑑及實地訪評，了解各大學校院的系所教學品質現況，進而協助各校建立品質改善機制，並強化優勢發展特色。

整個評鑑機制主要從四個向度評鑑系所品質，包括：1.「做什麼？」即系所設立的宗旨與目標為何？2.「如何做？」即系所在課程設計、教師素質與教學、學生學習與評量、行政與管理的實際作法為何？3.「結果如何？」即系所在教師專業表現與畢業生表現上，符合設立宗旨和目標的程度為何？4.「如何改善？」即系所在整體運作過程中，發現與宗旨和目標有所偏離時，如何進行品質改善，與改善的成效為何？

評鑑專業缺乏「知能」會流於空泛；未具「倫理」規範會導致紊亂。因此在評鑑專業發展過程中，共同訂定評鑑專業倫理準則，作為評鑑實施的專業規範，以規範評鑑人員，提升評鑑品質，是主要國家評鑑專業化過程中，各級各類評鑑機制不可或缺的要素。

根據本次大學校院系所評鑑目的，財團法人高等教育評鑑中心提出下列評鑑專業倫理規範，作為評鑑委員進行實地訪評的工作準則：

▶高等教育評鑑中心舉辦大學系所評鑑委員實地訪評講習會，由王保進處長（左圖）主持。

評鑑倫理七大準則

1.評鑑委員應認同系所評鑑的理念與精神。

2.評鑑委員應遵守本中心有關本次系所評鑑相關注意事項的規範，並參加評鑑講習會，確保評鑑「專業」與學術「同儕」的「專業同儕」認可。

3.評鑑委員應全程參與後續的系所申覆意見討論會議與評鑑確認相關會議。

4.評鑑委員在實地訪評前應確實做好身分保密，並在行前詳閱受評系所的相關資料。

5.評鑑委員對訪評過程中使用過的資料或獲取的資訊，應確實做到保密原則。

6.評鑑委員在二天實地訪評期間，應全程出席，避免遲到、早退，或私下商洽訪評代理人。

7.評鑑委員在評鑑過程中，應盡力排除政治因素干擾，避免政治力量介入，影響評鑑的公平正義。

除了上述七項評鑑倫理外，本次大學校院系所評鑑的評鑑委員遇下列情事者，應事先主動迴避，並簽署利益迴避保證書，確保評鑑公平、公正之原則：

訪評工作八大迴避

1.過去三年曾在受評系所擔任專任或兼任職務。
2.過去三年內曾申請受評系所的專任教職。
3.最高學歷為受評系所畢（結）業。
4.接受受評大學校院頒贈的榮譽學位。
5.直系三親等為受評系所的在學生。
6.擔任受評大學校院有給或無給職之任何職務，例如董事會成員。
7.擔任受評系所自我評鑑的外部委員。
8.與受評系所有任何形式的商業利益往來。

專業規範 提升高等教育評鑑形象

本次大學校院系所評鑑目的的達成，除系所應掌握評鑑目的的精神與特色，確實做好自我評鑑工作，並提出自我評鑑報告外，實地訪評委員基於「專業同儕」角色，成功扮演「效度確認者」與「洞見提供者」角色，更具有關鍵性的作用。

基於只有評鑑委員能認同專業規範，維護團體榮譽，才能有效提升我國高等教育評鑑的專業形象，因此在進行實地訪評時，為使評鑑委員能落實應遵守的評鑑倫理，使二天實地訪評作業，能在評鑑者與受評者雙方充分合作配合、良好互動下，完成各項實地訪評工作，本中心特別根據實地訪評的流程，分為一般性、成員間互動、與受評單位間互動、訪評過程、晤談等五個向度，提供有關實地訪評作業注意事項，供評鑑委員參考與遵守：

一、評鑑委員一般注意事項

1.評鑑委員應與小組成員、委託單位、受評單位間相互尊重，並透過充分溝通以凝聚對評鑑議題的共識。
2.評鑑委員應秉持診斷、協助、改善教育品質的專業精神，實地訪評過程中遵守團體規範，避免主觀意識與偏見，實地訪評過程中保持一致的態度。
3.評鑑委員應遵循委託單位所訂定的評鑑規範，並於規定時間內完成評鑑工作，達成評鑑目標。
4.評鑑委員應多元查證資料正確性，給予受評單位說明或申訴的機會。
5.評鑑委員對評鑑過程中所接觸的評鑑相關資料，都應恪遵保密原則。
6.評鑑委員在評鑑前詳細閱讀系所提交的自我評鑑報告，並主動蒐集受評系所的相關資訊，評鑑過程中仔細觀察並詳實記錄。
7.評鑑委員應考量受評單位背景差異，選擇適當的評鑑方法，尊重受評單位所提供的評鑑資料。

二、訪評小組成員互動注意事項

1.評鑑委員都是因為個人專業受聘為「同儕評鑑」中的「專業同儕」，實地訪評時不應加入個人主觀理念。

2.評鑑委員應與小組召集人充分配合，並與其他成員合作，全程出席並維持良好「同儕」關係。

3.評鑑委員應依據個人長才專業分工，評鑑前建立作法共識，評鑑過程中相互合作，並尊重其他成員的專業判斷。

4.評鑑委員應尊重其他成員，未經同意不得引述或轉述其他成員的專業意見，更應避免探詢與批評其他委員對評鑑的意見，甚至其他與評鑑議題無關的隱私。

5.評鑑委員對評鑑結果的討論會議，應依照召集人主持會議的權限，尊重其他成員的意見，充分討論後形成共識。

三、評鑑委員與受評單位間互動注意事項

1.評鑑委員對受評單位的發展現況，在態度、肢體動作或口語上，都應表現充分尊重的精神。

2.評鑑委員與受評單位間若有「評鑑倫理與利益迴避書」中規範外的利害衝突關係，應在受聘前主動提出或申請迴避。

3.評鑑委員在實地訪評前，應避免與受評單位直接接觸，若有任何評鑑相關需求，務必透過財團法人高等教育評鑑中心進行。

4.評鑑委員在評鑑結果正式公布前，應避免受邀至受評單位進行專題演講或其他相關活動。

5.評鑑委員在訪評期間，應避免接受受評單位任何形式的招待或餽贈。

四、訪評過程注意事項

1.評鑑委員在訪評前，應事先詳閱受評單位的自我評鑑報告，並利用「自我評鑑報告檢核表」，事先做好相關記錄，以利實地訪評工作的進行。

2.評鑑委員應充分認知受評單位自我評鑑機制不夠落實，並不必然代表系所品質未能符合評鑑項目的最佳實務。當然，一份完美的自我評鑑報告，也不能作為系所符合評鑑項目最佳實務的代表。

3.評鑑委員在訪評過程中，應傾聽並尊重受評單位相關人員的說明，不應指責受評單位的運作現況或自我評鑑相關資料的合適性。

4.進行實地觀察（包括設施參觀、教學現場觀察）時，應避免干擾教師與學生教學活動的進行。

5.與受評系所教職員生、畢業系友座談時，能謹言慎行並完整記錄相關意見。

6.資料檢閱時，應確保每一評鑑項目至少有二位評鑑委員進行交叉印證，以確保效度。

7.避免將受評系所現況與個人意見進行比較，甚至做出口語表達。

8.避免命令式或指示性的陳述或意見表達。

9.受評單位現場所提量化資料，若與財團法人高等教育評鑑中心所提供資料有所差異，以本中心所提供為準。若資料有所修正，務必由受評單位提出原始數據後始予採證。

10.評鑑委員應詳細查證資料正確性，以開放態度接受受評系所的說明。

11.綜合系所的自我評鑑結果與個人實地訪評結果，能基於專業，提供受評系所品質改善的建議或洞見。

12.針對系所主管的申覆意見說明，能進行進一步證據確認，以公平客觀處理並提出說明。

13.確認實地訪評所有工作努力，都在查核系所運作是否達成設立宗旨與目標，並建立自我改善機制。

14.確保訪評意見敘述或表達，能吻合本次系所評鑑的特色。

15.能根據本次系所評鑑特色，具體明確地撰寫所負責訪評工作之報告。

16.確保所提供改善建議是具體、具有洞見與建設性，同時避免粗糙的結果判斷。

17.系所評鑑的認可結果，將由教育部正式公布，評鑑委員請勿對受評系所做出任何有關評鑑結果的暗示，或當場告知結果。

五、晤談注意事項

1.選擇晤談的教師或學生時，應在隨機原則下，選擇能了解晤談問題內涵的具代表性樣本。

2.晤談前應先擬定「重要」晤談題綱，並注意問題發問順序，以能在有限時間內蒐集必要資訊。

3.晤談開始應先營造和諧、輕鬆氣氛，第一個問題避免威脅性，以降低受訪者的防衛焦慮。

4.晤談開始先讓受訪者了解晤談目的，並明確表達保密原則，避免受訪者有未來「誰說了些什麼話」的恐懼心理。

5.晤談進行時避免過多表達與意見回饋，審慎扮演「發問者」與「傾聽者」角色。

6.發問的問題應避免是非題，以能澄清所要檢證的評鑑疑惑，及引導受訪者意見表達為原則。

7.除非受訪者回答過於冗長，應避免打斷受訪者談話。

8.充分傾聽受訪者意見表達，並注意受訪者肢體動作，眼神應與受訪者充分交會，避免過度專注於做訪談資料筆記。

9.對受訪者回答，盡量以肢體動作表達認同即可，只做必要的簡單回饋，避免意見回應。

10.若受訪者提出在訪評過程中，評鑑委員尚未發現的「新問題或線索」，評鑑委員應調整發問問題，進一步追蹤意見，但避免反被受訪者意見所牽絆。

11.晤談結束應肯定受訪者的貢獻，並表示感謝。

12.晤談所獲得的資訊，務必多元印證後才能引用。