

# 疫情下的教學品質保證與評量機制

文／張國保·銘傳大學副教授、台灣評鑑協會教學品保計畫協同主持人

2019年爆發的COVID-19，迄2022年2月上旬全球已約4億人感染，造成580多萬人死亡（衛生福利部疾病管制署，2022）。為降低群聚感染之風險，維護學校師生健康及學習權益，教育部於2020年2月起訂頒《線上課程教學與學習參考指引》、《醫、牙、護理、藥學及醫事檢驗復健相關科系學生實習場所因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之作業原則》及《大專校院因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情採遠距教學注意事項》；2020年12月3日函送《大專校院醫事類科因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之實習課程應變機制》；2021年5月12日函《因應疫情警戒，請大專校院配合實施師生個人及外出、集會活動、營業場域、大眾運輸等相關限制措施》；5月18日函《因應疫情停課居家線上學習規劃》、5月21日函《因應全國COVID-19疫情升到三級警戒，請大專校院配合強化防疫措施及停止到校上課配套措施》及《因應疫情社區傳播風險升高，請大專校院配合辦理醫事類科學生至實習場所之實習原則及應變機制》；9月7日訂定《大專校院110學年度因應嚴重特殊傳染性肺炎防疫管理指引》。凡此種種，使大專校院維持正常的教育活動。惟全球疫情尚未完全控制，大專校院、系（科）、所及學位學程評鑑（簡稱教學品保）之認可效期屆滿需否實

施？如何實施？值得關切。爰本文先述教學品保之必要性，以說明教學品保需否實施問題；次述疫情下的教學品保機制，以說明如何實施之問題，最後提出對「大專校院」、「院、系（科）、所及學位學程」（簡稱受評單位）及「評鑑機構」進行教學品保之參考。

## 教學品保之必要性

無論是否存在疫情因素，教學品保是持續的歷程。以下就法規、品保效期、學生學習及大學職責等項說明。

### 一、法規之規範

2017年起教育部停辦系所評鑑，將系所品保的任務回歸學校自行委託專業評鑑機構辦理或自辦評鑑，以發展大專校院特色（財團法人高等教育評鑑中心，2020、2021；社團法人台灣評鑑協會，2021）。《大學評鑑辦法》第3條第1項第2款明定「院、系、所及學位學程評鑑：對院、系、所及學位學程之課程設計、教師教學、學生學習、專業表現、圖儀設備、行政管理及辦理成效等項目進行之評鑑。」因而，只要有課程學習，品保就不可中輟。

### 二、品保效期

教學品保的有效期限多長，因不同的評鑑機

構、評鑑類別、性質、實施方式與目的等有所差異。《大學評鑑辦法》第3條第2項明定「校務評鑑、院、系、所及學位學程評鑑每四年至七年應辦理一次，並得依需要調整之。」《教育部辦理專科學校評鑑實施辦法》第3條第2項「專科學校校務評鑑，每四年至七年應辦理一次。」目前財團法人高等教育評鑑中心（2020、2021）自辦品保結果認定或委託辦理品質保證認可通過之效期為6年；結果為「通過-效期3年」者，其追蹤結果對應評鑑之結果為再獲「通過-效期3年」。社團法人台灣評鑑協會（簡稱台評會）（2021）辦理之教學品保受評通過獲5年效期。且依據2018年《教育部補助大專校院自主辦理系所品質保證要點》第4點第1款「採定期定額之方式補助學校，五年內以補助一次為限。」若以五年一個週期，必須於今（2022）年儘速啟動系所品保事宜。

### 三、學生學習不可等待

學生的學習不因疫情而打折，《大學法》第26條第1項「學生修讀學士學位之修業期限，以四年為原則……；修讀碩士學位之修業期限為一年至四年；修讀博士學位之修業期限為二年至七年。」《專科學校法》第33條第1項「專科學校修業期限分二年制及五年制。」是以，學習期限不因疫情而延長，宜持續進行品保，使學生獲得最佳的教學品質。

### 四、大學應負的職責

《大學法》第5條第1項「大學應定期對教學、研究、服務、輔導、校務行政及學生參與等事項，進行自我評鑑。」《專科學校法》第12條第1項「專科學校應定期對教學、服務、輔導、校務行政、學生實習、產學合作及學生參與等事項，進行自我評鑑。」因此，教學品保乃大專校院責無旁貸之責。

## 疫情下的教學品保機制

疫情下教學品保也須持續，但實體訪視當因疫情之輕重稍有不同。以下分評鑑階段及評鑑程序說明。

### 一、評鑑階段

依據《大學自我評鑑結果及國內外專業評鑑機構認可要點》（簡稱認可要點）第3之（五）自我評鑑之實施包括內部評鑑及外部評鑑二個階段。

（一）內部評鑑：由受評單位自主聘請校內外專業人士協助評鑑之檢視或查核，且應於外部評鑑前半年完成。因此，受評單位絕不可受疫情而有所拖延，應於認證（可）效期屆滿前一年就著手啟動內部評鑑機制，並依據評鑑構面、構面內涵、核心指標及詞意說明（台評會，2021），完成自我評鑑報告（report of self-evaluation）（簡稱自評報告），經內部評鑑委員檢視或查核修正，並將建議改善情形列為附件資料，以供外部評鑑審視。

（二）外部評鑑：外部評鑑有自主辦理或委託專業評鑑機構辦理，或透過主管機關或專業組織聘請專業人士進行評鑑之檢視或查核，目前國內之教學品保以委託專業評鑑機構辦理者居多。

### 二、評鑑程序

《認可要點》第3之（八）「自我評鑑之外部評鑑程序包括受評單位簡報、資料檢閱、場地及設備檢視以及相關人員晤談等。」以下就教學品保實際運作之評鑑前、評鑑中及評鑑後，說明其程序：

#### （一）評鑑前

受評單位：於評鑑機構預定的時程內，完成自評報告。惟若疫情嚴重，應配合評鑑機構準備電子檔的自評報告及佐證資料，同時準備遠距評鑑

設施，以備不時之需。

評鑑機構：

1.準備評鑑工作：配合受評單位的時間，邀請評鑑委員研習、共識會議及評鑑分工事宜，並與受評單位檢視相容的遠距評鑑設施，必要時得因應疫情採視訊實施。

2.評鑑委員書審：將自評報告轉請評鑑委員審查，於訪視評鑑前7-10天提出待釐清事項及現場補充資料，交由受評單位說明或準備。若因疫情因素，得採電子檔方式檢視。

## (二) 評鑑中

1.受評單位簡報：由受評單位主管或負責人於訪視時，就自評報告各構面之辦理現況、特色、問題與因應策略、待釐清事項等進行簡報，若疫情無法訪視，則採視訊簡報。

2.資料檢閱：受評單位準備之佐證、待釐清事項或委員指定現場檢閱資料，得以電子檔提供委員審閱。

3.場地及設備檢視：因疫情仍有必要了解教學、實習場所設施者，如醫療院所應依據教育部訂頒之《醫、牙、護理、藥學及醫事檢驗復健相關科系學生實習場所因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之作業原則》視「疫情警戒標準及因應事項」之疫情等級得採同步視訊或非同步電子資料檢視。

4.相關人員晤談：晤談目的在了解關係人對受評單位品保機制及自我改善的執行情形，一般包含受評單位主管、教職員工、學生和畢業校友等，若無法訪評，須以一對一方式同步視訊實施。

## (三) 評鑑後

1.受評單位：若委員仍有必須進一步了解的後續資料，得請受評單位補充，有些評鑑機構於必要時得允許7天內提供。但無論疫情因素如何，均以書面或電子檔為宜。

2.評鑑機構：評鑑後需彙整委員意見、安排校

準（正）會議、確定訪評意見、提請認可委員會審定後，完成認證結果，並依相關程序提交、公布或函送書面意見，作為受評單位自我改善的依據。

## 結論與建議

### 一、結論

教學品保追求的是精益求精、好而更好的歷程，也是透過第三方客觀協助受評單位不斷持續精進品質與改善的機制。受評單位之教育目標、課程設計、教師教學、學生學習、實習、產學合作、專業表現、圖儀設備、行政管理及辦理成效，在影響學生受教品質、教育成效及生涯競爭發展能力。疫情下透過教學品保的客觀檢視，促使受評單位教學、服務、輔導、行政制度及學生學習更趨健全，當使受評單位不斷自我提升教育品質及自我改善，以培育優質人才。

### 二、建議

無論疫情如何，教學品保之機制必須持續，以下提出對大專校院、受評單位及評鑑機構之建議。

#### (一) 對大專校院的建議

##### 1.發揮自我評鑑指導委員會功能

依據《認可要點》第3之（四）「設置自我評鑑指導委員會（簡稱指導委員會），統籌規劃全校自我評鑑相關事宜。」在疫情下指導委員會仍需持續運作，確認校內教學品保規章、制度、效期、自我改善情形等機制之健全，若無法實體召開，應以遠距視訊方式實施。

##### 2.追蹤檢討受評單位品保效期及自我改善情形

受評單位於外部評鑑之結果及意見，應提指導委員會報告，自我改善意見執行情形亦應由指導委員會追蹤管考，發揮品保之自我持續改善功能。醫、牙、護理、藥學及醫事檢驗復健相關科系學生實習場所的品保實施，宜視疫情並配合教

育部訂頒《醫、牙、護理、藥學及醫事檢驗復健相關科系學生實習場所因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之作業原則》之規範因應辦理。

### 3. 建立遠距視訊相關配套

在疫情不穩定下，學校端應自我盤點與充實各受評單位之軟硬體資源。硬體方面，需有與評鑑機構相容的校內資訊設備，並確保受評單位具視訊簡報、一對一晤談及資料檢視所需設施；軟體方面，積極協助受評單位具備同步及非同步視訊能力，以利遠距品保之進行。

#### (二) 對受評單位的建議

##### 1. 建立內外部自我評鑑的教學品保機制

因疫情改採遠距教學，不利於實作、探索、體驗及技能性的教學與評量，教學品保更有必要辦理，以確保學生的學習符合教育目標與核心能力的達成。受評單位宜落實內部評鑑階段的自主評鑑之規劃、實施及考核進行自我改善；並依據評鑑機構核給之品保效期，定期辦理外部評鑑，使教學品保之認可獲得客觀檢核，持續銜接效期，建立教學品保的循環機制。

##### 2. 規劃遠距視訊品保之相關措施

受評單位需先檢視相關資訊設施足敷視訊簡報、資料檢視及一對一晤談需求；其次，因應無法訪視時，須自我檢視及準備充足的佐證與備審資料，以供委員線上審閱；最後，受評單位應有熟悉遠距實務操作的相關人員，以利遠距品保的實施。

#### (三) 對評鑑機構的建議

##### 1. 協助及輔導受評單位於效期內完成內外部評鑑

評鑑機構頒給的品保證明，皆有一定的效期，評鑑機構宜列管各校受評單位的效期，於適當時間提醒受評單位及早啟動內部自我評鑑機制；同時提供次一期程品保的相關規定與資源，協

助及輔導受評單位積極準備外部評鑑事宜。使受評單位的品保效期，在合理的期程內有效銜接。

##### 2. 完善遠距品保措施及機制

###### (1) 檢視受評單位的遠距品保設施

評鑑機構必須面對的受評單位甚多，遠距品保需有足夠的資訊設備及相容的軟硬體資源。評鑑機構於啟動受評單位內部自我評鑑的同時，宜將受評單位的遠距品保設施列為檢核的必要項目之一，以利疫情下仍可完成品保任務。

###### (2) 明確遠距品保流程

因疫情警戒等級不斷變化，且遠距有同步和非同步之分，類如簡報、晤談即須同步進行；自評報告、待釐清問題及資料檢視皆可非同步實施。且若醫、牙、護理、藥學及醫事檢驗復健相關科系學生實習場所，有些情境或需採部分實體、部分遠距，因而評鑑機構若有清楚的遠距品保流程，當有助於受評單位的因應及準備。

###### (3) 邁向無紙化的品保資料

鑒於疫情具有實體感染的風險，加上環保節省紙張的趨勢，品保所需的自評報告、基本資料、問卷調查結果、待釐清資料及現場簡報與補充資料等，若能朝無紙化方向發展，一方面落實環保，另一方面減少委員接觸書面資料的機會，當有助於非同步書面審查的進行。

###### (4) 凝聚評鑑委員的共識

品保的實施需仰賴評鑑委員的專業判斷與協助，評鑑機構必須辦理一系列的評鑑委員研習、共識會議、評鑑分工、訪視、意見校準、認可等相關事宜，得視疫情因素採實體或兼採視訊方式實施。最重要的必須獲得委員的共識與支持，始能在疫情下如期完成品保的評鑑任務。

(本文參考文獻，因版面關係僅刊於評鑑雙月刊網站。)