

國立政治大學校務發展研究計畫
103 學年第一學期成果報告

國立政治大學系所自我評鑑實施成效調查
研究-以教育學院為例

執行期間：103 年 10 月 1 日至 105 年 8 月 30 日

執行單位：教育學院

計畫主持人：陳榮政副教授

共同主持人：郭昭佑教授

計畫助理：張家淇(教育行政與政策研究所碩士班研究生)

摘要

教育部於 102 年，依據臺教高(二)字第 1020156171B 號令，修正「教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果審查作業原則」，本校亦於當年度辦理首次系所評鑑自我評鑑工作，經歷基礎檢核、課程結構審查、學生學習成效機制建立、自評報告撰寫、外部評鑑實地訪視及評鑑改善計畫撰寫等。

為促使下一階段自我評鑑之工作能更順利進行，但囿於經費及實施期程，擬以教育學院為例，進行學術主管 2 位的專家訪談(expert interview)，以及行政人員 4 位的焦點團體(focus group)，以了解本次自我評鑑實施成效，提出相關改進建議，作為未來辦理自我評鑑工作之改進參考。建議如下：(一) 指標建構可參酌高教評鑑中心的精神，並配合學校特色分階段予以調整，以降低行政負擔；(二) 評鑑指標與流程應朝向簡化；(三) 全面提升評鑑人員專業知能，以增進系所評鑑之品質；(四) 學校應有合適機制，討論評鑑委員之建議與本校配合之難處；(五) 進班觀課宜改為訪談或其他方式進行，以尊重利害關係人的權益；(六) 宜將各系所的特殊性納入系所評鑑的設計與實施；(七) 評鑑資訊透明化，評鑑資料整合化；(八) 增進後設評鑑的概念，建議訂定追蹤流程控管機制；(九) 實體化學院，針對師資的部分能以院為單位受評；(十) 各系所提供評鑑委員一對一的服務。

關鍵詞：系所評鑑、方案評鑑、自我評鑑

Abstract

In 2013, Ministry of Education revised the rules of the institutional self-evaluation mechanism for universities and colleges. As a result, National Chengchi University first dealt with accreditation of department, experiencing basic inspection, review of course structure , mechanism of the establishment of student learning outcomes , writing self-assessment report, external evaluation field visits, writing evaluation improvement programs, and etc.

In order to facilitate the next stage of self-evaluation, National Chengchi University took Department of Education for example, choosing 2 academic supervisors and 4 administrators as research samples. In this study, expert interview and focus group are held. 10 suggestions are recommended in the study as follow: ①The standards of the evaluation can refer to the spirit of the Center of Evaluation in Higher Education. In order to keep the administrative burden down to a minimum, the evaluation not only has to cater to the characteristic of the school, but also carry the project step by step.) ②Simplify the indicators and processes of self-evaluation. ③Enhance Professional knowledge and ability to maintain the quality of departmental accreditation. ④University should have a proper mechanism in order to discuss evaluation committees' suggestions and difficulties that it deals with. ⑤An class observation should be replaced by an interview so as to respect the rights of stakeholders. ⑥Add the particularity of the departments into the department accreditation. ⑦Evaluation transparency and data integration. ⑧Promote the concept of meta-evaluation to establish the mechanisms of process control. ⑨Due to the trend of Materialized College, faculty can be evaluated as a department units. ⑩The Department should provide one-on-one service to evaluators.

Keywords : Departmental Accreditation, Program Evaluation, Self-Evaluation

目次

壹、緒論	1
一、研究動機	1
二、研究目的	2
三、名詞釋義	3
貳、文獻探討	4
一、大學系所評鑑發展與法源依據	4
二、我國大學系所評鑑之實施現況	5
三、後設評鑑的意義及評鑑準則	11
四、研究小結	13
參、研究方法與步驟	14
一、研究方法	14
二、研究對象	15
三、研究工具	15
四、實施步驟	15
五、資料分析與處理	15
六、研究進度	16
肆、研究預期成果	16
伍、訪談分析	16
陸、結論與建議	29
參考文獻	34
附件一「國立政治大學系所自我評鑑實施成效調查」訪談大綱	36

表 次

表 1	我國大學系所評鑑沿革表.....	4
表 2	教育部試辦自我評鑑結果審查認定結果、認可有效年數及結果	10
表 3	JCSEE 方案評鑑標準（第三版）.....	11
表 4	後設評鑑之實施期程.....	16

圖 次

圖 1	專業教育與通識教育評鑑項目.....	2
圖 2	自我評鑑結果認定程序圖.....	10
圖 3	研究步驟圖.....	15

壹、緒論

一、研究動機

大學面臨全球化競爭，以及國內高等教育過度膨脹、經費緊縮所帶來的資源掠奪與市場競爭，藉由評鑑來改善自我品質，應是一種必然的趨勢(陳光興、錢永祥，2005)。為了解整體性、客觀地判斷大學的教育品質與經營績效，適當而有效的評鑑是必要的。

然而，不可否認地，大學評鑑與大學自治之間存在著一種緊張的關係。因此有學者認為：自評機制完善的大學，其系所得免受教育部評鑑，亦即，教育部可以透過整體校務的評鑑，以監督大學自評機制是否完善，若教育部認可大學的自我評鑑，則該大學內的各系所即依其自評機制進行評鑑，而無須受到教育部的評鑑(周昌弘，2009)。

為落實大學自主，引導各大學建立完善自辦外部評鑑機制，在完成第一週期系所評鑑與校務評鑑的基礎下，教育部於 101 年 7 月 17 日訂頒「教育部試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則」，符合申請資格之大學，自辦外部評鑑機制及結果經教育部認定者，可申請免接受同類型評鑑，希望將自我品保與持續改善的思維內化於大學組織文化中(財團法人高等教育評鑑中心基金會，2013)。

這意謂過去高教評鑑的「單、偏、繁、壓」(單一指標、偏重量化與研究、多且繁、強制性壓力)四大瓶頸，將在這次改革中尋求改善，回歸大學本位，希望可以達成大學為自己的辦學品質把關，大學特色得以全力發揮的理想。因此本校把握本次自評機會，按教育部要求，分別設計專業教育與通識教育評鑑項目如圖 1：

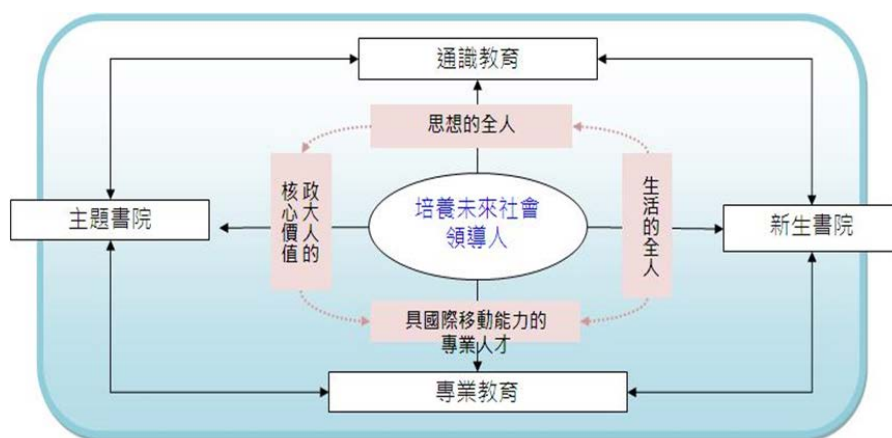


圖 1 專業教育與通識教育評鑑項目

資料來源：國立政治大學院系所學程暨通識教育評鑑計畫書

教育部並於 102 年，依據臺教高(二)字第 1020156171B 號令，修正「教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果審查作業原則」，政大亦於當年度 10 月 25 日通過本校評鑑實施計畫，緊接於 12 月辦理系所評鑑自我評鑑工作，經歷基礎檢核、課程結構審查、學生學習成效機制建立、自評報告撰寫、外部評鑑實地訪視及評鑑改善計畫撰寫等，總計 9 個學院。

過去大學時代，績效責任制(accountability)和透明度(transparency)甚為缺乏 (Olssen, M., 2016)，因此自 1980 年代開始興起新管理主義(New Managerialism)，歐美國家為了提升國家競爭力，開始強調教育績效責任之理念，紛紛著手教育革新，尤其高等教育面對全球化的教育市場中，必須提升高等教育的水準，以厚植國家競爭力，另外，也要力求卓越的發展，以追求品質與效能。而這波教育改革浪潮也造就大學的政治自主性(autonomy)提升，主要影響為大學提供客觀、獨立和明智的政策建議，以及以政府角色提出關鍵的見解，這對於世界一流大學扮演相當重要的角色，此次辦理自我評鑑實施成效之探討即符合教育績效責任的原則，冀望能改善高等教育的品質，同時，評鑑的人跟被評鑑的單位必須有個認知：兩者間事實上都是朝向學術自主高度提升而努力，並不單單只有評鑑與被評鑑兩者角色而已，更應建立信任委託的相互關係。

為促使下一階段自我評鑑之工作能更順利進行，囿於經費及實施期程，本計畫以教育學院為例，了解本次自我評鑑實施成效，但各學院、學系的知識價值分屬不同知識典範、知識的生產模式，且此典範與生產模式會影響教學模式，甚至包含師資的配置以及授課方式。爰此，研究者了解知識典範間有不可共量性，因此不用量化問卷進行成效評估，而是使用美國教育評鑑標準聯合委員會(The Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, 以下簡稱 JCSEE)於 2011 年新修訂的「方案評鑑標準」檢視評鑑工作的效用性、可行性、適切性、精確性及評鑑績效性，利用此五大標準擬質性的焦點團體訪談，讓受訪者自由闡述，最後將訪談稿加以分析與整理，提出相關改進建議，以建立本校未來辦理自我評鑑工作之改進依據。

二、研究目的

評鑑最重要的目的不是在於證明，而是在於改進（秦夢群，2011）。本研究主要

針對本校教育學院系所自我評鑑活動進行瞭解，以確保其評鑑品質，此即「績效責任」(accountability)服務之「總結性後設評鑑」，旨在對於已完成的評鑑工作，提出優缺點判斷，藉以確認評鑑者的績效和評鑑結果的可靠性，評鑑的內容以整體評鑑工作為範圍，判斷評鑑目的、設計、實施和結果等的優缺點。本研究目的如下：

- (一) 總體性檢討本次自我評鑑實施成效及相關問題(含實體化學院是否改以院為單位受評、規模較大的學院採子領域評等)。並依美國教育評鑑標準聯合委員會(The Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, 以下簡稱 JCSEE)於 2011 年新修訂的「方案評鑑標準」檢視評鑑工作的效用性、可行性、適切性、精確性及評鑑績效性。
- (二) 對於教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果之作業規劃，及本校下一周期系所暨通識教育評鑑規劃提出具體改善建議。

另一方面，本研究依據 JCSEE 於 2011 年修訂的「方案評鑑標準」的效用性、可行性、適切性、精確性及績效性五大類方案評鑑標準，針對系所評鑑進行後設評鑑，但考量人力、研究經費與研究期程，故以教育學院為例，待回答問題為：

- (一) 本校系所評鑑(以教育學院為例)實施現況及其問題為何？
- (二) 本校系所評鑑(以教育學院為例)結果之效用性為何？
- (三) 本校系所評鑑(以教育學院為例)結果之可行性為何？
- (四) 本校系所評鑑(以教育學院為例)結果之適切性為何？
- (五) 本校系所評鑑(以教育學院為例)結果之精確性為何？
- (六) 本校系所評鑑(以教育學院為例)結果之評鑑績效責任為何？

三、名詞釋義

- (一) **教育部自我評鑑認定**：本次試辦自我評鑑認定採 2 階段方式辦理，邁向頂尖大學之 11 所學校及教學卓越計畫之 23 所學校預定於 102 年 12 月前提出「自我評鑑機制」之申請資料。第 1 階段先就符合資格的學校「自我評鑑機制」進行審查與認定，經認定通過者，再開始推動自我評鑑作業，並於完成後函報「自我評鑑結果報告書」至財團法人高等教育評鑑中心基金會進行第 2 階段自我評鑑結果的認定。自我評鑑結果認定的審核任務，係以第 1 階段教育部認定通過的自我評鑑機制實施計畫為基礎，運用品質保證循環圈 PDCA (Plan-Do-Check-Act 的簡稱)的設計，從通過機制審查之大學校院執行自我評鑑的作法、結果與持續改

善作為來認定其自我評鑑結果是否妥適完善。換言之，大學校院系所學程自我評鑑結果之審核認定係植基於大學校院通過教育部認定的自我評鑑計畫是否落實執行與持續不斷的改進，而非認定個別系所學程的評鑑結果。

(二) **後設評鑑**：本研究所稱「後設評鑑」係指總結性的後設評鑑，為了判斷評鑑績效，在原級完成評鑑後進行，評鑑的內容以整體評鑑工作為範圍，判斷評鑑目的、設計、實施和結果等優缺點。而本研究進行的後設評鑑是將本校 102 年教育學院自我評鑑置於受評者的位置，對該次評鑑及其活動表現進行意見調查與成效檢視。

貳、文獻探討

本研究針對我國高等教育現行之系所評鑑制度的相關文獻進行歸納、分析與討論，以奠定研究之理論基礎。

一、大學系所評鑑發展與法源依據

我國的大學系所評鑑由 1970 年代發展至今已有 40 餘年，隨著國人對於評鑑認知提升，已形成專責的評鑑組織負責國內高等教育評鑑，而教育部在其發展的歷史上一直佔有重要的主導地位。近年為落實大學自主，引導各大學建立完善自辦外部評鑑機制，教育部於 101 年 7 月 17 日訂頒「教育部試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則」，符合申請資格之大學，自辦外部評鑑機制及結果經教育部認定者，可申請免接受同類型評鑑。茲將我國大學系所評鑑的沿革整理如下表 1：

表 1 我國大學系所評鑑沿革表

項目 年度	評鑑團體	評鑑內容	說明
1975- 1990	教育部	學門評鑑各大學之科系：如物理、數學、化學、醫學、牙醫、中文等學門之系所	教育部仍未有一專責評鑑機構主辦大學評鑑，大學評鑑並非常態性計畫
1991- 1993	教育部委託 學術團體	中國電機工程學會與中華民國管理科學學會、中國機械工程學會辦理該學門評鑑	
2004- 2006	教育部委託 民間團體	委託台灣評鑑協會辦理「校務綜合評鑑」與「專業類組學門評鑑」	
2006-	財團法人高	大學系評鑑(學門評鑑)	評鑑中心成立基金 3,030

2011	等教育評鑑 中心基金會		萬元整，規劃負責我國大學評鑑。
2012 至今	財團法人高 等教育評鑑 中心基金會	符合申請資格之大學(邁向頂尖大學之 11 所學校及教學卓越計畫之 23 所學校)，自辦外部評鑑機制及結果經教育部認定者，可申請免接受同類型評鑑	教育部於 101 年 7 月 17 日訂頒「教育部試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則」

資料來源：研究者自行整理

而執行高等教育評鑑工作的法源如下：(1)大學法；(2)大學自我評鑑結果及國內外專家評鑑機構認可要點；(3)教育部認可國內外專業評鑑機構審查作業原則；(4)教育部試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則；(5)教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果審查作業原則。

二、我國大學系所評鑑之實施現況

我國高等教育現行之大學系所評鑑是由「財團法人高等教育評鑑中心基金會」所承辦，自 2006 年辦理五年一週期的大學系所評鑑，經歷大學系所評鑑的第一週期、大學系所評鑑的第二週期，以及教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果實施情形，說明如下：

(一) 第一週期大學系所評鑑實施情形

高等教育評鑑中心第一週期(2006 年-2010 年)的系所評鑑旨在對各大學系所之教育品質進行判斷與認可 (accreditation)，以做為各大學系所持續品質改善、邁向卓越之依據。整個評鑑機制主要基於下列 7 項原則 (財團法人高等教育評鑑中心，2010)：

1. 明確公開

校務評鑑的評鑑程序主張明確公開，將受評須知事先以正式之書面資料公布，強調明確清晰之文字敘述，使受評者瞭解評鑑之計畫、流程、方法與結果處理等資訊。

2. 專業認可

校務評鑑採專業認可辦法，強調認可機制符應專業評鑑準則，由熟稔大學校務治理與經營之專家學者進行質性之品質判斷，不採固定量化指標進行排名，鼓勵大學自我定位，以執行專業、嚴謹的品管機制。

3. 公平公正

校務評鑑之實施方式以公平、公正、積極為前提，各校同等對待，不因受評學校之規模或形象而有個別差異之評鑑，秉持利益迴避與避免偏見守則，以清正廉明的態度不偏袒任何大學，以確保評鑑作業之中立性。

4. 連貫統整

校務評鑑以學校績效責任為內涵，期望樹立品質保證、實現教育目標。因此，校務評鑑項目採系統結構、統整連貫取向，配合各校設立發展之獨特性，根據受評單位本身實況，提出證據說明校務核心能力及品質，以呈現系統化、一致性的評鑑歷程與結果。

5. 自我管制

校務評鑑之核心在自我管制，以提升自我改善能力，各校應根據其設立之宗旨與目標、校務發展計畫等，規劃並設計符合各校需求之自我評鑑機制，以真正落實校務評鑑之精神。

6. 誠信透明

校務評鑑之過程秉持誠實信用與訊息透明原則，可供審查檢驗，以增強評鑑結果的可信度及應用性。

7. 績效責任

校務評鑑之結果，在確保學校能找到自我定位，並擬定校務發展計畫，落實校務治理與經營、建立自我評鑑機制，並能蒐集相關校務發展資料分析檢討，擬定品質改善行動方案，落實執行，以建立一個持續性改善之品質保證，確保學生學習與教師學術表現之績效責任，以型塑為一所高聲望之教育機構。

再者，大學校院系所評鑑植基於系統化評鑑之理念，在七個評鑑原則下，協助各大學校院系所進行持續品質改善，同時為符應國際評鑑實務有關評鑑標準之發展趨勢，評鑑內容與標準涵蓋：(1) 目標、特色與自我改善、(2) 課程設計與教師教學、(3) 學生學習與學生事務、(4) 研究與專業表現、及(5) 畢業生表現等五個評鑑項目，以做為學門相關系所進行自我評鑑之依據，各評鑑項目說明如下：

1. 目標、特色與自我改善

系所根據校務整體發展計畫設立，並明確界定設立宗旨與目標。同時，系所有建立行政運作與自我改善機制，能根據相關資訊，發現本身的優勢、劣勢、威脅、機會，以訂定與修正具有特色的系所發展計畫，落實執行以強化競爭力。

2. 課程設計與教師教學

系所根據設立宗旨與目標，規劃統整的課程架構，包括通識素養、基礎學科、專業知能。課程設計涵蓋理論與實務課程，且全體系所師生瞭解課程重點及實施的方式。為達成目標，系所聘有充足的師資與足夠之教學空間，使學生能夠瞭解教師教學目標與內容；系所提供教師專業成長管道與措施，並協助教師根據學生的教學回饋意見，改進教材教法，以提升教學品質。

3. 學生學習與學生事務

系所開設之專業課程能滿足學生學習需求，並鼓勵學生參與校際及國際學習活動。學生學習所需之軟硬體設施充足，且有完善之管理與維護措施；同時，提供包括入學與畢業資格、學習過程、獎助學金、工讀等行政服務，以及學生會運作、導師制、生涯發展諮詢等學習支援。另外，教師教學能協助學生有效達成教學目標、根據學生教學意見反應進行改進、增加學生學習之廣度與深度，也能提供課外學習指導或諮詢。

4. 研究與專業表現

系所教師之教學、研究與服務的專業表現，符合高學術品質的標準，包括系所整體表現與師生個人表現二方面。系所有整體的研究與專業發展計畫，整體教師之研究與專業表現的數量與品質均佳，以及參與產、官、學、研界之合作，並提供社會專業之服務。同時，培育出高素質的博碩士畢業生，展現系所之學術競爭力。

5. 畢業生表現

系所畢業生之專業能力符合系所設立目標的期望，在升學與就業方面均有良好表現，同時，系所能確實建立畢業生之生涯追蹤機制，而畢業生對系所具有良好的滿意度。

第一週期大學系所評鑑結果採認可制精神，評鑑結果分為「通過」、「待觀察」及「未通過」三種認可結果。

(二) 第二週期大學系所評鑑實施情形

高等教育評鑑中心第二週期（2011-2019年）的系所評鑑中有許多調整，主要從第一週期強調輸入面的「提供學生一個優質學習環境」，轉變為重視過程及結果面的「落實學生學習成效品質保證機制」，亦即延續第一週期強調「教學品質」之確保，但從原本重視教師本位轉為強調學習本位績效責任，更加強調學生學習成效的品質保證（王保進，2012）。

第二週期系所評鑑評鑑內容與標準涵蓋：(1) 目標、核心能力與課程；(2) 教

師、教學與支持系統；(3) 學生、學習與支持系統；(4) 研究、服務與支持系統；和(5) 自我分析、改善與發展等五個評鑑項目（高等教育評鑑中心，2016），說明如下：

1.目標、核心能力與課程設計

班制（program）定位清楚，且訂有明確合理之教育目標，並據以規劃學生所需具備之核心能力與課程，以利教育目標之達成，其核心指標如下：

- 1.1 班制之教育目標與核心能力及其制定情形。
- 1.2 班制之課程規劃及其與教育目標與核心能力之關係。

2.教師、教學與學習評量

確保辦學品質之教師質量、教學品質以及支持系統的建置與落實情形，其核心指標如下：

- 2.1 教師組成與聘用機制及其與教育目標、核心能力與學生學習需求之關係。
- 2.2 教師教學與學習評量及其與教育目標、核心能力與學生學習需求之關係。
- 2.3 教師教學專業發展及其支持系統建置與落實情形。

3.學生、學習與支持系統

學生招生與入學輔導、課業學習、其他學習及其支持系統有妥適的規劃與實施，並具成效，其核心指標如下：

- 3.1 學生組成、招生與入學輔導之規劃與執行情形。
- 3.2 學生課業學習、支持系統及其成效。
- 3.3 學生其他學習、支持系統及其成效。
- 3.4 畢業生表現與互動及其資料建置與運用情形。

4.研究、服務與支持系統

師生研究、服務表現面之評估及其支持系統的建置與落實情形，其核心指標如下：

- 4.1 師生研究表現與支持系統及其成效。
- 4.2 師生服務表現與支持系統及其成效。

5.自我分析、改善與發展

建立並落實整體自我分析、檢討與持續改善機制，以確保辦學品質與成效，其核心指標如下：

- 5.1 班制之自我分析與檢討機制及其落實情形。
- 5.2 自我改善機制與落實情形及其與未來發展之關係。

第二週期大學系所評鑑亦採認可制精神，評鑑結果分為「通過」、「有條件通過」及「未通過」三種認可結果。

(三) 教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果實施情形

教育部試辦大學校院自我評鑑結果認定審核作業旨在審查大學校院是否依據通過教育部自我評鑑認定小組之自我評鑑計畫書辦理自我評鑑，並依據審核項目之規定呈現自我評鑑結果。各校在完成自我評鑑作業後，應提交自我評鑑結果報告書，以做為自我評鑑結果認定主要依據。

1. 自我評鑑結果審查認定程序與判定原則

自我評鑑結果認定審查程序分為「初核」、「審查與認定決定」兩階段，審查認定程序與判定原則如下：

(1) 初核

高等教育評鑑中心基金會於受理大學申請認定後十日內，依所檢附之資料完成初核；其資料有疏漏者，將通知申請學校於十日內補正。初核作業僅針對受評大學校院繳交之申請資料的完整性進行審核，未符申請條件者，要求補件後再審。

(2) 審查與認定決定

由高等教育評鑑中心基金會組成之認定小組進行書面審查作業後，給予「認定」與「未獲認定」兩種結果。獲認定者應於三週內繳交自我評鑑結果意見回應說明書予高等教育評鑑中心基金會，並於教育部及高等教育評鑑中心基金會公告自我評鑑結果認定學校後，由學校公告自我評鑑機制及結果。未獲認定者應於兩個月內提交自我評鑑結果書面審查修正報告書及簡報資料至本會，由高等教育評鑑中心基金會將安排簡報審查作業。

簡報審查作業由認定小組委員執行，排除須迴避之委員外，以不分組方式進行審查。簡報時間以每校 60 分鐘為原則，含學校簡報 30 分鐘、Q&A 時間 25 分鐘，換場 5 分鐘。簡報審查結果給予「認定」與「未獲認定」兩種結果，獲認定者進入認定作業程序；未獲認定者則回歸本會辦理之「大學校院通識教育暨第二週期系所評鑑」進行評鑑，綜合上述，自我評鑑結果認定程序圖詳如圖 2 所示：

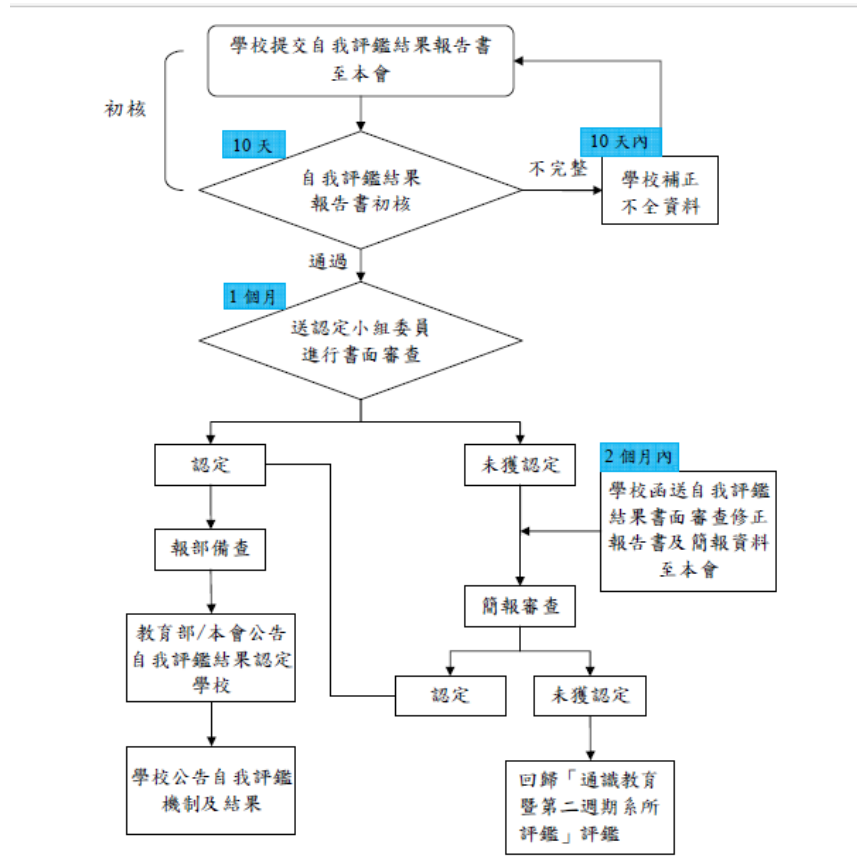


圖 2 自我評鑑結果認定程序圖

資料來源：財團法人高等教育評鑑中心（2016）。大專校院自我評鑑結果審查作業。取自 <http://www.heeact.edu.tw/public/Attachment/4123113583064.pdf>

2. 自我評鑑評鑑結果認定

有關認定結果之處理，將針對受評學校給予「認定」及「未獲認定」兩種認定結果，其認定結果之處理說明如下表 2。

表 2 教育部試辦自我評鑑結果審查認定結果、認可有效年數及結果

認定結果	處理方式	備註
認定	1. 於 3 週內提交自我評鑑結果意見回應說明書至本會備查。 2. 免受通識教育暨第二週期系所評鑑，其結果效力等同系所評鑑結果。	1. 認定有效期限比照通識教育暨第二週期系所評鑑。 2. 未獲認定者，將依評鑑時程排入本會辦理之「通識教育暨第二週期系所評鑑」評鑑（若該校提出申訴，則於申訴審議結果確認後，再排入評鑑或審核時程中）。
未獲認定	1. 回歸通識教育暨第二週期系所評鑑評鑑。 2. 學校得以校為單位提出申訴，本會將籌組申訴評議委員會進行審議。	

三、後設評鑑的意義及評鑑準則

(一) 後設評鑑的意義

有關「後設評鑑」(meta-evaluation)一詞，歐美學者多認為最早是由 Scriven 於 1969 年首創 (Palfrey, 2012: 195)。Scriven (1972) 認為後設評鑑意指第二級評鑑 (second-order evaluation)，意思是評鑑的評鑑，亦即「對一項評鑑、評鑑制度或評鑑設計所進行的評鑑」其理論涉及角色方法論的評估，而其主要關注的是明確具體的評鑑表現之評鑑。

Cook 和 Gruder(1978)認為後設評鑑只與實證的總結性評鑑有關，因此把後設評鑑限定於「對總結性評鑑進行評鑑」。之後 Straw 和 Cook(1990)接續上述觀點，認為後設評鑑係針對一項評鑑或一組評鑑的技術品質、結果進行評鑑之各項活動。

(二) 後設評鑑之評鑑準則

「教育評鑑標準聯合委員會」(The Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, JCSEE) 為美加地區研發教育評鑑標準之重要組織。JCSEE (1994) 指出，所謂評鑑標準，係指專業評鑑者普遍認同的原則，用來判斷一項評鑑活動之品質或價值，「方案評鑑標準」(The Program Evaluation Standards) 被批准成為美國國家標準，標準皆分為效用性標準 (utility standards)、可行性標準 (feasibility standards)、適切性標準 (propriety standards) 及精確性標準 (accuracy standards) 四大類，共 30 細項標準。其後，Stufflebeam (1999) 也根據前述方案評鑑標準進一步研發「方案評鑑之後設評鑑檢核表」，以做為方案評鑑之後設評鑑的判準。多年來，JCSEE 之方案評鑑標準歷經數次調整，並於 2011 年公布第三版，除了對原來四項標準中的細項標準進行增刪外，另新增第五項「評鑑績效責任標準」(evaluation accountability standards)，茲將其內容整理如表 3 所示：

表 3 JCSEE 方案評鑑標準 (第三版)

效用性標準(Utility)

旨在增加由評鑑過程與結果中所公布訊息之價值性，確保評鑑能夠提供利害關係人有用的資訊，並具有時效性與影響力，藉此滿足利害關係人之需求。

- U1 評鑑人員具公信力 (evaluator credibility)
 - U2 關注利害關係人 (attention to stakeholders)
 - U3 經過協商的目的 (negotiated purposes)
 - U4 明確價值觀 (explicit values)
 - U5 相關資訊 (relevant information)
 - U6 有意義的過程與結果 (meaningful processes and products)
 - U7 時效性、適當溝通與報導 (timely and appropriate communicating and reporting)
 - U8 關注後果與影響 (concern for consequences and influence)
-

可行性標準(Feasibility)

旨在提高評鑑的效率與效能，且評鑑應能考量不同立場之利害關係人需求，以獲得其合作。

- F1 計畫管理 (project management)
 - F2 務實的程序 (practical procedures)
 - F3 脈絡可行性 (contextual viability)
 - F4 資源運用 (resource use)
-

適切性標準(Propriety)

旨在確保評鑑是適切、公平、合法、正確且公正的，所有利害關係人的權益應獲得合理保障

- P1 回應與包容取向 (responsive and inclusive orientation)
 - P2 正式協議 (formal agreements)
 - P3 人權與尊重 (human rights and respect)
 - P4 清晰並公正 (clarity and fairness)
 - P5 透明與揭露 (transparency and disclosure)
 - P6 利益衝突 (conflicts of interests)
 - P7 財務責任 (fiscal responsibility)
-

精確性標準(Accuracy)

旨在提高評鑑的陳述、命題與結論的可靠性及真實性，特別是在品質的詮釋與判斷方面

- A1 公正的結論與決策 (justified conclusions and decisions)
 - A2 有效資訊 (valid information)
 - A3 可靠資訊 (reliable information)
 - A4 明確的方案與脈絡描述 (explicit program and context descriptions)
 - A5 資訊管理 (information management)
 - A6 健全的設計與分析 (sound designs and analyses)
 - A7 明確推論 (explicit evaluation reasoning)
 - A8 傳播與報導 (communication and reporting)
-

評鑑績效責任標準(Evaluation Accountability)

旨在鼓勵建立充足的檔案，以及在評鑑過程與評鑑產出中，採用自我改善與績效責任的後設評鑑觀點

- E1 評鑑檔案化 (evaluation documentation)
 - E2 內部後設評鑑 (internal meta-evaluation)
 - E3 外部後設評鑑 (external meta-evaluation)
-

資料來源：Yarbrough, D. B., Shulha, L. M., Hopson, R. K., & Caruthers, F. A. (2011). *The program evaluation standards: A guide for evaluators and evaluation users* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

四、研究小結

本研究探討大學系所評鑑發展與法源依據、我國大學系所評鑑之實施現況，以及後設評鑑的意義及評鑑準則之脈絡進行文獻探討。可知我國的大學系所評鑑由 1970 年代發展至今已有 40 餘年，最初教育部自行辦理，自 2006 年成立專責單位「高等教育評鑑中心」，評鑑全臺 78 所一般大學校院，並根據評鑑結果做為教育部核定系所招生名額調整之依據。而執行高等教育評鑑工作的法源如下：(1)大學法；(2)大學自我評鑑結果及國內外專家評鑑機構認可要點；(3)教育部認可國內外專業評鑑機構審查作業原則；(4)教育部試辦認定大學校院自我評鑑結果審查作業原則；(5)教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果審查作業原則。

高等教育評鑑中心訂定「五年計畫」辦理我國的大學系所評鑑，自 2006 年經歷大學系所評鑑的第一週期、大學系所評鑑的第二週期，以及教育部試辦認定大學校院自我評鑑。系所評鑑至第二週期發展 (1) 目標、核心能力與課程；(2) 教師、教學與支持系統；(3) 學生、學習與支持系統；(4) 研究、服務與支持系統；和 (5) 自我分析、改善與發展等五個評鑑項目，評鑑採認可制精神，評鑑結果分為「通過」、「有條件通過」及「未通過」三種認可結果。為利學校妥善規劃，教育部試辦認定大學校院自我評鑑採 2 階段方式辦理。邁向頂尖大學之 11 所學校及教學卓越計畫之 23 所學

校提出「自我評鑑機制」之申請資料，第1階段先就符合資格學校的「自我評鑑機制」進行審查與認定，經認定通過者，再開始推動自我評鑑作業，並於完成後函報「自我評鑑結果報告書」至財團法人高等教育評鑑中心基金會進行第2階段自我評鑑結果的認定，認定結果為「認定」及「未獲認定」。

「後設評鑑」(meta-evaluation)意思是「評鑑的評鑑」，對一項評鑑、評鑑制度或評鑑設計所進行的評鑑，其主要關注的是明確具體的評鑑表現之評鑑。JCSEE為美加地區研發教育評鑑標準之重要組織，本研究採用JCSEE公布第三版之評鑑標準進行焦點團體問卷設計，其標準分為效用性標準(utility standards)、可行性標準(feasibility standards)、適切性標準(propriety standards)、精確性標準(accuracy standards)及評鑑績效責任標準(evaluation accountability standards)。

參、研究方法與步驟

一、研究方法

本研究採取之研究方法包括文件分析法、專家訪談及焦點團體座談。

(一) 文件分析

本研究分析的文件主要以我國實施大學系所評鑑時頒佈之相關法規與資料為主，輔以本校實施評鑑時之評鑑手冊、國立政治大學評鑑實施辦法、國立政治大學系所及學位學程評鑑作業要點等相關之法令規章、行政命令等。而分析的資料類型包括相關書籍、期刊論文、研究報告、相關統計資料、及相關報導(如報章、雜誌)，並從網路上蒐集與系所評鑑相關的動態資訊。

(二) 專家學者訪談

本研究計劃自行設計訪談大綱，訪談教育學院院內主管意見，並依對象而設計不同之調查問卷為工具。藉以蒐集其對自我評鑑規劃、實施(包括評鑑目的、項目、程序、委員遴聘方式、相關委員會之運作)、評鑑指標之適用性、評鑑結果(包括評鑑報告)與公布方式，及考核機制(包括評鑑結果應用、追蹤評鑑機制與持續改善成效)等符合效用性、可行性、適切性、精確性及評鑑績效性的程度。

(三) 焦點團體座談

本研究另編擬「國立政治大學自我評鑑之後設評鑑」訪談大綱，以焦點座談方式，蒐集教育學院資深行政人員對於系所評鑑的看法，全面評鑑系所評鑑制度符合效用性、可行性、適切性、精確性及評鑑績效性的程度，並有助於蒐集較深度的資訊。

二、研究對象

針對教育學院的學術主管 2 位，行政人員 4 位。

三、研究工具

本研究編擬「國立政治大學自我評鑑之後設評鑑」訪談大綱，以訪談及焦點團體座談方式徵詢教育學院的主管及資深行政人員對於評鑑項目之意見。

四、實施步驟

本研究之實施步驟依序為：組成研究團隊，隨時研商本研究相關事項及分工；其次為蒐集既有相關文件與文獻，含蒐集與彙整接受調查者及受訪者名單；之後為編製後設評鑑訪談大綱；其後，即進行前導性訪談，並依據前導性訪談者的意見修正並擬定訪談大綱；接續實施訪談及焦點團體座談；並進行研究資料彙整及歸納分析調查結果，著手進行評鑑報告撰寫等，如圖 3 所示：



圖 3 研究步驟圖

五、資料分析與處理

(一) 資料分析與處理

本研究將事先編擬「系所評鑑訪談大綱」，依據訪談大綱進行訪談，並參考 Creswell(2002)的質性研究編碼過程分析模式，依序進行如后步驟：(1)初步閱讀文本資料、(2)將文本區分成片段的資訊、(3)將已區分的資訊編碼、(4)減少重疊和多餘的編碼、(5)統整編碼放入主題中等 5 個步驟。

(二) 信度與效度

對於研究的品質，研究的可信賴度即要維持研究的穩定性，同時也注意可追蹤的變化，並透過詳實的記載與陳述，及提供合理的解釋，以提高研究的可靠性，也就研究者所關心的內在效度(潘淑滿，2003)。

本研究將邀請專家學者確定訪談大綱問題之精準度，以確保訪談大綱所設計之題目

能正確引導受訪對象回答本研究所欲解決之問題。接著邀請一位系所主管進行前導性訪談，再根據前導性研究的訪談結果修正為正式的訪談大綱。此外，在訪談過程中也盡量避免使用直接的引導方式，而運用同理、摘要、發問、澄清等技巧。而且，將於每一次訪談後，針對上一次受訪對象的回饋再修正為更精確的問題。最後，於資料檢核採用三角測量，進行資料的校正，如此增加研究的信度與效度，提高研究結果的客觀性與正確性。

六、研究進度

本研究於 104 年 10-11 月份規劃預計蒐集之相關文件分析，104 年 12 月份至 105 年 1 月進行訪談大綱之編製，105 年 2 月進行前導性訪談，105 年 3-4 月正式發放訪談及實施焦點團體座談，對於院內主管及資深行政人員進行了解，105 年 5 月至 6 月予以分析，105 年 7 月開始撰寫評鑑報告，完成後設評鑑，實施期程詳見下表 4。

表 4 後設評鑑之實施期程

月份 內容	104 年 10 月 至 104 年 11 月	104 年 12 月 至 105 年 1 月	105 年 2 月	105 年 3 月 至 105 年 4 月	105 年 5 月	105 年 6 月	104 年 7 月
相關文件 分析	→						
訪談大綱 編製		→					
前導性訪 談			→				
實施訪談 焦點座談				→			
資料分析					→		
撰寫報告							→

肆、研究預期成果

- (一) 透過調查教育學院系所自我評鑑辦理之情形，瞭解本校院系所評鑑實施計畫內容與執行情形符合評鑑標準的程度，以確定本評鑑所需改進之處。
- (二) 透過後設評鑑研究，提供改進評鑑方式之具體策略，以提升本校辦學品質。

伍、訪談分析

本章主要分析本研究資料來源，針對國立政治大學系所自我評鑑實施成效與教育

學院的學術主管 2 位，行政人員 4 位進行訪談，進一步獲得現今系所主管們與行政人員對於本次系所自我評鑑結果之看法與意見。研究者根據教育評鑑標準聯合委員會(JCSEE)2011 年「方案評鑑標準」第三版，而擬定的訪談大綱，將主題歸納組織為系所評鑑結果之效用性、可行性、適切性、精確性、評鑑績效責任及建議這六個面向。在每次與受訪者訪談過後，整理訪談逐字稿，並將這些訪談資料依照第三章所說明之資料分析的方法與步驟，進行訪談資料分析並進一步討論。

一、系所評鑑結果之效用性 (Utility)

有關於系所評鑑結果之效用性方面，包括「評鑑人員公信力」、「評鑑項目」、「評鑑後果與影響」此三個概念，分析如下：

(一) 評鑑人員公信力

效用性標準要求評鑑人員必須熟知與評鑑結果有關的各種當事人，確認其資訊需求，並清晰地、適時地提供這些當事人相關的資訊。在此次系所評鑑中，單位主管與行政人員皆認為評鑑人員具有公信力與專業知識。

我覺得這幾個評鑑委員都很可信，都很適當，這幾位評鑑委員都具有一定的學術跟評鑑方面的專長。

我是覺得評鑑委員是都還不錯，他們其實都很優秀，那些委員都很有名、優秀。

系所評鑑是半年，評鑑委員的參與非常重要，因為他們本身具備知能和評鑑的知識，像我們教育學院所聘的(委員)像有幾個都是當過大學的校長，像李建興，當過三個大學的校長；陳漢強，新竹教育大學的校長；林新發，也當過國北師大學的校長；另外我們還請日本(小川佳萬)；楊朝祥，當過教育部部長；還有外語學院院長，所以在整個評鑑委員的素質上是對外具有說服力的，因為這個蠻重要的，因為這是自我評鑑，自我評鑑請來的人對教育體系要了解，且對外要有代表性，就是別人要認識這些人，而這些人在我們教育界都算相當強。

(二) 評鑑項目

1. 評鑑向度以系所為單位受評，才能看出系所生命力

政大於 102 年度辦理首次系所評鑑自我評鑑工作，其評鑑向度有六大項，分別是(1)學生學習、(2)教師發展、(3)辦學國際化、(4)師生校園參與、(5)校友能量展現、(6)單位治理，然而評鑑向度的安排與檢視方式的不同將影響各學院、系所及行政同仁準備評鑑資料的方向，若以向度來評鑑，可能出現有些向度包含範圍較大、有些向度

包含範圍較小的情形發生，某行政人員提及學生學習此向度包含範圍大小不一的情況：

如果依向度分，我個人覺得，因為老師你們出去外面評鑑，學校他們的單位、規模，可能就是大跟小，可是大概執行的內容是差不多的，評鑑指標也都差不多，可是我們目前學校的這些指標設下來，有大有小，像那一塊「學生學習」就超級超級大，然後到了後面那幾個向度就比較小，那委員如果只是看某個向度或是什麼的，我們大概最重要呈現的資料都在前面的那幾個向度。

評鑑委員評鑑的向度可以系所為單位受評來思考，如某位評鑑委員評鑑各個系所的全部向度；也可以以一個向度為單位來思考，如某位評鑑委員評鑑的專長是學生學習與校園設施的話，就由此評鑑委員評鑑各系所的此兩個向度，經由焦點團體的分析，可看出前者較為妥適，引述如下：

評鑑是看單位，他才有辦法把那個單位的生命力看出來，評鑑項目列出來後，每個系所這幾個單位這幾項項目都要看，不要單一向度去看每個系所，因為那樣沒辦法看，要以系所當單位，不能用項目當單位。而且委員對系所要熟悉，例如幼教要請對幼教熟悉的人來看才行啊！看一個單位，這個單位的項目、內容，不能看單位的比較，這樣不行。因為沒有一個人是這個項目的專長，但是他會是這個院系所的專長。

2. 評鑑指標項目發展需呈現自我特色

2014 年高教評鑑中心新修訂的第二週期系所評鑑項目，明訂各校可依照學校特色，增訂特色項目或特色效標，故發展評鑑指標項目時需呈現自我特色，宜納入特殊性。

評鑑指標項目在發展的時候，它有沒有辦法呈現出自己的特色，這也很重要，因為當時不是說指標也可以做一些各個院系所的修正，共同指標和特色指標，這都經過很多次的開會討論，才把我們內部的指標訂下來，這才有辦法表達哪些是我們的特色，像我們的校友不錯，那校友的特色我們要怎麼去表達清楚。

3. 自我評鑑的指標有過多的情形

評鑑是針對特定人事時地物，進行系統化資料蒐集與評估，以做出價值判斷，提供有用回饋的程序，所以，評鑑需要指標做為判斷受評單位成就與價值的準據，以及蒐集和處理評鑑資料的指引。然而，指標多固然有助交叉檢核和強化證據，但指標過多則會大幅加重資料蒐集的負荷，且常讓評鑑問題的回答變得膚淺和不清（European

Commission, 2006)，也容易使行政人員覺得工作量繁重：

那些評鑑，它其實有大指標，細項是研發處自己訂的，其實我覺得它的指標都還不錯，但細項實在太多。

指標有過多的情形發生，容易傷害評鑑的效用性，因此訪談過程中，教授與行政人員皆有提到「指標和流程簡化」的方式，希望利用既有經驗，簡化指標與評鑑流程，減輕評鑑的負擔。

評鑑讓大家覺得很辛苦，而且效用性很低，那就考慮改方式或者就不要做。效用性有沒有出來？如果不能不做，那就集中做可以簡化程序，第一個：我花這麼多力氣，效用性只有一點點，我怎樣做才可以比較不用花這麼多力氣？第二個：我怎樣做才可以讓效果變大，一個效率的概念，我把投入變小，收益變大。

如果概念不叫「改指標」，叫「簡化指標」會不會好一點？就是刪或整併的概念。（評鑑流程改成）一天可以思考；向度可以單純化、簡單化。

指標再簡化一點，讓大家下次在做的時候不要這麼辛苦，有既有的經驗。

向度變少的話，他其實只要看大方向，不用看那麼細，那麼細其實系所會比較辛苦，其實老師他們都是專家。

4. 自我評鑑初期的指標建構不易

教育部於 102 年，依據臺教高(二)字第 1020156171B 號令，修正「教育部試辦認定大專校院自我評鑑機制及結果審查作業原則」，政大亦於當年度辦理首次系所評鑑自我評鑑工作，經歷基礎檢核、課程結構審查、學生學習成效機制建立、自評報告撰寫、外部評鑑實地訪視及評鑑改善計畫撰寫等，由於是第一年辦理自我評鑑工作，難免使受評單位與行政同仁感到辛苦，引述某行政人員對自我評鑑的觀感：

這是教育部第一次授權給大家做，以前我們就是 follow 評鑑中心的那些指標來做，大家也是哇哇叫啊，這次是完全要我們自己想出來，這過程真的是從無到有，不斷地開會，不斷地(討論)。

(三) 評鑑後果與影響——平時累積評鑑資料，評鑑即可使用

評鑑應該以藉由利益關係人鼓勵完成執行的方式來計畫、執行和報告，如此評鑑被使用的可能性就會增加。而且不論是教師或是助教，在平時就該累積評鑑資料，例如

每發表一篇文章或是系所辦一次大型活動，即可將資料保存、建檔，評鑑時即可使用，避免增加評鑑利害關係人的業務量。

(評鑑項目)就是那幾大項，在五年之內不會動，然後這些東西就是先告訴各系所助教，就是平常在做，就慢慢的，不要集中在某一年的某一個時段，半年要把東西擠出來，如果向度是五大項或十大項之類的，這五年之內都不會動，基本的都不動，平常的時候告訴大家，大家平常就做一點，最後只是匯整，這樣就好了，而不是為了要這些題目，一直收集，這樣很辛苦。

二、系所評鑑結果之可行性 (Feasibility)

有關於系所評鑑結果之可行性方面，包括「資源運用」此一個概念，分析如下：

(一) 資源運用—學校各系所欠缺經費的支持與提供

教育是導引社會進步的主要動力，也是勞力密集的服務型產業，需要大量的人力資源投入，評鑑項目中的單位治理向度，分為行政、師資與教學資源，這些資源的分配，學校支持系統會因系所的規模大小、教育目標不同而有差異，行政人員指出學校不會因為各系所的差異而給予適當的經費分配，希望學校可以依系所評鑑委員給的建議，給予這些弱勢系所經費。

其實評鑑委員看到我們有很多問題，問題的部分都在資源，可是這些資源並不是我們個人，或是個別系所可以做、改進的，這些資源都需要學校來幫忙、配合。……以我在政大十五年，學校不會因為外界給我們其它的資源，可是學校如果有一些政策性的配額，校長會針對全校性的問題來處理，不太會因為個別系所(而做各別處理)。

所以校長看了其實他也都知道，問題是學校沒有錢，學校最喜歡講的就是我沒有錢啊，沒有錢又沒有人的狀況下，這個反而是比較棘手的問題，都沒有把它解決。

三、系所評鑑結果之適切性 (Propriety)

有關於系所評鑑結果之適切性方面，包括「正式的協議」、「清晰並公正」此二個概念，分析如下：

(一) 正式的協議

1. 本校依循系所評鑑實施辦法與程序進行系所評鑑

本校依循大學系所評鑑時頒佈之相關法規與資料為主，輔以本校實施評鑑時之評鑑手冊、國立政治大學評鑑實施辦法、國立政治大學系所及學位學程評鑑作業要點等相

關之法令規章、行政命令等。系所評鑑實施辦法與程序，依法行政，明確標立受評單位的義務。而一個完整、正式評鑑指引與手冊，可增加利害關係人對表現期望的瞭解、一致化判斷的標準、確保評鑑的公平性、強化對評鑑結果的尊重、提升對評鑑本身與實施單位的信任等。

我們學校是訂了一個評鑑實施辦法，還有一個評鑑實施計畫，接近評鑑的時候有給各院評鑑手冊。

其實這塊研發處做得很好、很辛苦，那時候我們有開會，加上說明會，然後有告訴大家第一階段什麼時候完成，第二階段什麼時候完成。

2. 評鑑追蹤應強調個別性，而非整體之一致性價值

評鑑的目的是為了改善，而各系所需依照自我評鑑委員給的意見進行修正、改善並做出回應，系所評鑑後，每年要求各系所針對評鑑回饋進行追蹤與改善。

我們系所評鑑完之後，每年都有請評鑑的委員來進行追蹤，他們算也是夥伴的關係，然後我們看每年改善的狀況。

但是針對評鑑的追蹤，某行政人員指出無法針對回饋進行改善與回應的問題，可見有些評鑑委員給的意見並非適切，因為有些不是單靠某一系所就能解決的問題，但此問題卻只出現在某系所。

評鑑委員可能看到某些點，可是他看到這些點，當時已經評鑑完了，還有個後續追蹤，我們好像也沒什麼機會可以再去修正他說的這些點，可是我們後續追蹤卻要因著他的這些點，我們要不斷地去回復他這些點，我就會覺得這個意見好像不是那麼妥適，「我們的問題是不能改善的問題，可是我們卻要對那個追蹤，繼續回答這些問題。我覺得最大的問題會在這裡，就是問題無法解決，不是系所可以解決的問題，還是要解決。

針對評鑑委員給的改善方向與指出的問題，還是可以給我們一些反思，如教授所言：

各位在整理評鑑資料的時候，有沒有發現因為我要整理這些資料，因應那些指標，整理出某項做得不是太好，會不會發現這種情形？第二個：我在整理資料可以順便把過去的績效做整理，第三個：會不會發現我整理出來的東西跟評鑑委員講的，我覺得自己做得很好，但因為我一直都在自己單位裡面，我不是像他們到十幾個單位去看過了，因為我都只看到自己的，人家從外界的觀點來看，有沒有給你一點啟發或幫助？

(二) 清晰並公正—自我評鑑需考量利害關係人的權益

每次評鑑都會遇到評鑑委員必須進班觀課的情況，然而委員們的進班可能影響教師與學生上課的品質與權益，我們可以依據下列舉例進行省思：

那次就有某位老師有被看課，被看之後他有進行操作，諮商完換人，這樣輪流，然後因為學生在練習諮商的過程中可能有揭露啊，被狗追、哇哇大哭之類的，在評鑑的過程當中，評鑑委員不免要進到班級去，我覺得從老師的立場來看，這些東西沒有受到合理的保障，換句話說，我可以拒絕他(評鑑委員)到班上來嗎？可是他又要看老師上課狀況對吧，可是如果我可以基於保護我學生跟我上課權益，我可以不要讓他進來看嗎？

「這是我的權益啊！我憑什麼要讓一個外人來，不管你要進來多久」。既然上課是教師與學生的權益，而評鑑委員又需要知道上課的情況，教授與行政人員覺得訪談不失為一個好方法，除了不傷害利害關係人的權益，也可能比實際觀課更能看到或聽到真實情況。

進班要有意義，而且我那天表現出來，因為有評鑑委員來，我的表現跟平常不一定是一樣的。

就是他不一定進去，他可以訪談學生就可以知道老師上課情形。

而且訪談的時候更能聽到真話。

四、系所評鑑結果之精確性 (Accuracy)

有關於系所評鑑結果之精確性方面，包括「明確的方案與脈絡描述」、「資訊管理」此二個概念，分析如下：

(一) 明確的方案與脈絡描述—本校依循系所評鑑的目的與程序進行系所評鑑

辦理系所評鑑的目的為(1)教訓輔的各方面基本運作達到一流大學的要求；(2)培養學生適性教學、具有國際水平，校友均能發揮所長，對社會產生重大的影響力；(3)辦學有特色，在華人高教社群獨樹一格；(4)了解系所目前的挑戰跟問題，提出具體可行的因應策略，展現強烈追求卓越的企圖心。若系所評鑑能夠符合上述目的，評鑑將達到系所績效改善之功效。

很好，我覺得做得很好，研發處跟院辦這邊給的訊息都非常清楚。

(二) 資訊管理

1. 蒐集教師的資料時，教師不願配合易造成行政上的侷限

自我評鑑失敗的關鍵在於教職員對自我評鑑缺乏實際的瞭解，由於對於自我評鑑內涵的不瞭解，因此不能認清自己專業實務內涵，也無法瞭解自我評鑑事實上是他們專業實務中的一環。此種對自我評鑑的缺乏認知，導致當他們被要求參與自我評鑑活動時，總是藉故推托認為那是上層行政主管或人員的事，若不幸被強迫參加自我評鑑活動，則抱怨自我評鑑是一項「強制性的負擔」，且會妨礙他們實際的工作（Myers, 1996）。

院裡面是做全院的老師，有的老師平常就有資料庫，有的老師是沒有，所以那時我們在整理的時候，老師就是沒有東西。

老師說他很長一段時間沒寫什麼著作，他們開了很多會，有的老師就跟我說他平常沒有在弄這些資料，所以到最後完全是沒有的，還好那時需要呈現的東西其實沒有很多，其實有的老師平常就有，有幾個老師啦，他也不是故意，他就是沒有。

我們這樣收集，我們要透過老師才能取得資料，可是不太可能收集到全面的資料，如果這老師不提供，或是沒辦法提供，就不是全面的資料。

2. 蒐集教師資料以專任教師為主體，避免資料重複性高

資料的蒐集難免有重複的問題，以教育學院為例，因為院整合的關係，所以資料較容易重複，此時應以專任教師為主體，避免資料一再重複。

因為我們是內部院整合，系所老師配置是用院的角度去配置，所以有很多老師都有專任和兼任的問題，這個模式相當複雜，所以相關老師各種的表現和上課應用的資料，在裡面討論的時候，請各系所比較專責的老師為主體，這樣它的重複性才不會太高，避免資料重疊的情況，因為大家在寫的時候，有些老師的資料會重疊，這樣會造成看資料時，會覺得資料重複性太多，整個評鑑的角度不夠廣，所以這個是有人先填基本資料再去做發散、整理，這是重要的過程。

3. 礙於經費，關於畢業生的資料蒐集較無法具代表性

Marcus（1983）指出，自我評鑑除了教師與行政人員是主要的消息來源外，還應蒐集學生及相關外部人員，如畢業生、其他學程人員或政府機關人士的意見，如此所進行的自我評鑑才算是完整。惟，系所有時經費短缺，無法提供誘因，故畢業生的資料

蒐集較無法具代表性。

因為經費的關係，妳沒辦法找象徵性的校友，只能就近、就地利之便，找他們回來。

4. 資訊管理套用「大數據」、「資料庫」、「知識管理」的概念

政大已逐漸建立起數據庫的概念及平台，未來將實施「教師工作彙整表」，平時累積系統化的評鑑資料，避免評鑑時的忙碌與辛苦。

以後老師每年都要提交一個叫做「工作彙整表」，慢慢就會改善那個，我們是預計從 105 學年開始，然後是系統化，我們已經有做了一個系統，比方老師的研究資料就從論著目錄系統帶，教學資料就教務處那邊的，都會自動把它整合過來，那老師要做的就是 check 跟補充，每年每年做這件事。

5. 系所資料需兼具量化、質性資料，以求「精確性」

蒐集系所資料時，需兼具量化、質性資料，以求資料表達清楚與方便評鑑委員觀看。

譬如說指標，我們寫一個項目指標出來的時候，因為政大本身有量化的 data，量化的 data 來表達這個指標有時候會不準，譬如說這個指標需要三個面向，可是我們政大剛開始出來的時候，所有的量化資料上面是固定的，你把它 Download 下來只有一筆資料是有關的，資料是不足的，但是這個不足，剛開始同仁不知道它是不足的，必須要有人跟他說資料是不足的，否則你以評鑑委員的角度來看，因為我們在外面參加過其他評鑑，我們在看的時候知道用什麼角度去看，可以知道哪邊量化資料是沒有的，再去表達。再去表達有兩種不同的處理模式，也就是你可能去調查，去整理一些統計資料，第二種你是要描述，這樣才有辦法表達完整，外面評鑑委員來看，發現這個指標是有作為，這是相對性的，因為學校不可能只靠一個 Download，剛開始這個作業程序不清楚，很可能會造成誤解，以為量化資料有那些，我把它 download 下來就可以，資料就無法表達清楚這個評鑑指標項目的內容。

有些系所會 copy，因為這個系所答的東西，在別的地方一直出現類似的資料，所以內容精準度不高，有這種狀況。「精準度」以社會影響力為例，要表達社會影響力的時候會把各種參與的委員會、會議、統計資料、在中央部門擔任各種委員，要有一些統計資料分析，這樣才會清楚，在數量上，你寫有多少人數要參加、擔任過什麼樣的角色，要描述出來，除了量化也要有質性資料，這樣才能看的出來你的影響力，到每個評鑑委員的資料去找他的重點項目來寫，且資料不可重複，分工明確。

還有一個是數字要精準，要具體，提供給別人統計數字不能有錯，要做的比較細緻，因為要核對前後，當前面後面數字不一樣的時候，內部還要校對，所以很複雜。

五、系所評鑑結果之評鑑績效責任(Evaluation Accountability)

有關於系所評鑑結果之績效責任方面，包括「評鑑檔案化」、「內部後設評鑑」此二個概念，分析如下：

(一) 評鑑檔案化—蒐集評鑑資料可套用大數據、資料庫、知識管理系統的概念

紐約時報在 2012 年宣告「大數據」(Big Data) 時代來臨，未來在商業、經濟各領域中，決策將根據客觀的巨量資料分析，而非基於經驗與直覺。直至今日，大數據也跨入了教育機構，將讓國內大學教育在各層面產生改變。每五年一次的自我評鑑，若加入大數據、資料庫、知識管理系統的概念，為組織建置長久性的知識應用平台，讓內部作業流程能落實 Deming 在 1950 年代提出品質管理循環 PDCA (Plan-Do-Check-Act, PDCA)，持續評估與改善的品質提升目標，平時就能累積資料，接近評鑑的日子即可將數據下載，亦可建置「教學資料庫」，提供教師彼此觀摩、學習的機會，並激發教師在教學專業領域之創新動力，而能進一步開發新的教學資源：

質性資料的描述部分，到時候 paperwork 再大家做，可是有些是長期性的數量資料，其實那用 big data 的概念，平常各單位就先上傳，需要時 download 下來就有了。

就大數據、資料庫和知識管理系統的概念，平常就把資料慢慢建起來。數據庫的概念，或是一個知識管理系統，把它放進去，時間到了就把它拉出來看而已，也不用去準備那些。

很多資料它是可以從校務系統裡面把它串過來，而且我們之前有盤整過，大概只有三分之一的資料可以這麼做，三分之二的資料都還是要各單位把它填進去。

(二) 內部後設評鑑

1. 每年定期追蹤評鑑改善情況有其必要，建議訂定追蹤流程控管機制

為幫助受評機構的持續改善，近年來「追蹤評鑑」逐漸受到重視，各系所必須針對評鑑委員的建議，進行改善。

我們系所評鑑完之後，每年都有請評鑑的委員來進行追蹤，他們算也是夥伴的關係，然後我們看每年改善的狀況。

而單位主管認為追蹤評鑑有其必要，建議訂定追蹤流程控管機制，以協助確認系所是否達到改善的目的。

要做內部後設評鑑是內部自己看，是院系所自己看，因為自我評鑑可以自己設定標的，所以改善事項還是請委員來看的時候，再去做一些回應，他一定要做回應啊！因為他如果沒有對意見做追蹤評鑑的話，評鑑就會失效了，因為評鑑會提意見，所以針對意見要做回應，追蹤評鑑是一定要，評鑑目的是為了要改進，為了改進的話，對於別人的建議要落實去做一些執行，例如做管考也可以，可能用個系統，回報我們有沒有去做，訂個流程，什麼時候要做追蹤評鑑，怎麼回應，委員有接受，在程序上做個控管，最後要有類似(資料)CEO 的角色去控制，不然會亂掉。

2. 自我評鑑含有內部後設評鑑的概念

自我評鑑的目的為系所自我改善，以下以環境為例，說明自我評鑑的實施有助與系所改進。

環境有兩個東西，網路、網頁跟我們的環境，你知道我怎麼處理嗎？我在一年多前跟他們講網頁要更新，指令差不多下了四五次，可是你不會去看網頁，點開它都是舊的，資料要 update 上來，我說要：「評鑑你舊資料不能在上面」，你這講沒有用，所以你必須要有步驟，你知道我怎麼處理嗎？帶他們來開會，一個一個打開(網頁)，我親自帶他們開過三次會議，一個一個開，然後跟他講說：「這個畫面不錯、這個東西可以採用，色澤、版面模式設計，那個東西大家不容易了解，我說版面要改，然後資料要更新」，我們就弄幾個大家可以了解的樣態給他們看。還有每個點開，有些不會轉動，有的資料是舊的，你就知道它的問題了，你們搜尋一下，我這個事情是隔差不多將近八個多月以後，我就只好親自下去，帶領他們，因為我發覺你這樣講沒辦法動員，第一個，沒有 deadline 時間；第二，大家都很忙，它絕對不會動，即使你講八個月它也不會動，所以我就下去指定開會時間，叫他們進來，當場一個一個點，所有同仁通通都在，我自己親自帶，立刻點開，沒看到他們點開的、打不開的、轉半天不會動的、資料是舊的，他就知道了，他立刻就回去處理，第二次，整理完版面再修，我要求每個網路通通點開一遍，一定要能夠立刻看到，資料是新的，那些點完、驗收完畢，再這樣來確認，網路我們是這樣子操作。

至於環境的話，我也採用這樣的步驟，講完以後發覺沒用，因為大家都很忙，那要怎麼整理？我大概處理過三次，我記得第一次是帶他們整個看一遍，說哪邊要怎麼整理，第二次叫他們把整理的東西先拍照給我看，他為了要拍照給你看，他就會把它(整理的東西)弄得很乾淨，他拍完照以後(環境)又會很亂，我有發現。所以第三次的時候到現場看，他們就說：「不好意思，

(環境)又亂掉了。」但是拍照給你看的時候是好的，但是一來又亂掉，所以你要還要去再看一次，但是我們具有範本，像桌子應該要這樣擺，所以我們也是一樣全部放到電腦上，讓大家看說桌子的擺法應該是這樣整理，然後你的基本資料要怎麼更新，結果資料必須要丟掉，不然你只是移動東西，東西還是一樣多，你永遠都這麼亂，你要他們不亂，第一個方法就要先丟掉東西，所以你要先去過那地方。那就兩個步驟：一個是把比較不常用的東西把它包起來，放到別的地方去，不然它沒辦法擺，環境上就是指這兩個，你整理完以後，評鑑委員因為環境要找人看，簡報完就帶他們去看一下，看完他們會覺得很漂亮，外語學院于乃明教授，他看到我們教育學院窗戶外可以看到那個景可以這麼漂亮，她很感動，其實教育學院本來就很漂亮，只是大家很少來教育學院、很少理解，我們要經過整理，所以每個辦公室都經過一次整理，這都是感覺。

3. 自我評鑑項目宜固定且向度變少

系所治理與經營是貫徹教學品質保證推動之手，當中牽涉到許多層面，包括相關法規與作業準則的制定與落實、辦學宗旨與特色的確立、成果指標的設定、辦學績效的團隊省視與經營策略的精進改善等。若自我評鑑項目能固定且向度變少的話，評鑑資料準備日常化，面對評鑑將事半功倍。

向度變少的話，他其實只要看大方向，不用看那麼細，那麼細其實系所會比較辛苦，其實老師他們都是專家。

設定固定的，就是幾年來，向度不要差太多，這樣我們平常就可以準備。

六、建議

(一) 實體化學院—師資部分可採實體化學院方式受評，課程部分因專業歧異性仍大，後續有待評估

本校為有效整合各學院、系所資源，以產生宏觀效益，並培養學生具備整體知識能力，提昇學校競爭力，特訂定「國立政治大學推動學院實體化方案」。評鑑以學院為單位，包括：生師比、教師研究、產學合作、國際交流、學生輔導等面向之整合評鑑。教授提及：「對實體化學院而言是不是以院為單位來受評？第一個，剛剛講說不要勞民傷財，如果必須要勞民傷財就要將勞民傷財降到最低」針對實體化學院的部分，參酌行政人員的想法與建議，認為實體化學院的方式不太可行，但可以用選擇性方式受評，意即針對師資的部分能以院為單位受評，比較能達到評鑑目的。

實體化學院的系所單位雖然是虛擬的，但是其運作是實體的，目前師資部分融合，老師整合是個可行的方式啦！還算勉強可以。課程部分，無法做到，

因為你讓系所主任沒有實權的話，你會發覺他沒辦法運作。

全院的方式來看師資的話才能符合教育部的規定，然後再來是我們有輔諮碩，輔諮碩是沒有專任老師的，教政所是合聘老師，所以我們在算教師員額，像我們在算精實課程，我們沒有辦法算，因為我們只有一個專任老師，輔諮碩也沒辦法算，因為他們零個老師，只有全院一起算才能把那些數字算得更精準。

(二) 全面提升行政人員的評鑑知能

1. 透過辦理研習加強行政人員的評鑑知能

除了評鑑委員具備公信力之外，行政人員也需具備相當評鑑知能，以利評鑑之進行。

評鑑行政人員的研習訓練很重要，因為我們這次辦系所評鑑都是自我去研發指標，包括體系的建立，底下指標內容資料的整理和提供都是新的作業角度，過去都沒有發生過，所以等於是說第一線的行政人員要做這件事情的時候，如果不瞭解整個體系的話，沒辦法作業，所以學校在自評的當中不斷地辦研習，我覺得這是一個好事，相對來講教育學院都有參加，他們都很認真，所有資料都會學回來，一年一年整理。尤其是我們在這裡面評鑑所的助教，他比較熱心地把一些資料先做一個比較示範型的資料，再給其他的系所一起看，他們才根據他的寫法去做一個整理的模式。

2. 研習錄影並上傳至網路供行政人員參閱

行政人員需參與研習以提升其評鑑知能，若能將研習錄影並上傳至網路供行政人員參閱，不但能解決其不到場的問題，也有助於討論與提升專業知能。

教育學院的系所有六個單位，比較不會像其他的院系所，因為我們是院整合，以院在帶的，其他系所如果是一個人帶的話，因為評鑑行政人員只有一個人，他比較難去接受相關的受訓或評鑑研習，所以我建議他們可以把錄音、錄影部分可以掛網請他們來看，這樣也是一個方式，這樣也可以解決一些他們無法到現場的問題。

3. 提升行政人員的「工作參與」

要有良好的評鑑品質，需要系所主管與行政人員的共同參與，有投入才有收穫。

專業行政人員的培訓還有一點是「工作參與」蠻重要，我當時在帶的時候，整個團隊我都親自下去帶，包括寫資料，最重要是資料，資料我都親自看、

一個字一個字看，因為你不這樣看的時候，整個體例、撰寫、正確性都沒辦法達到比較高的水平，所以我們的字你都可以檢查，都不會有錯誤，因為我們都是一個字一個字看，所以這花了一年半很長的時間，最主要也是因為評鑑又延期，但如果不是延的話，我們幾乎來不及，也因為這樣，素質得以提升，尤其是校稿，我發覺同仁寫完後需要一位主事者(資料 CEO)把它校正，就像系所主管要先看過大方向，大的表達概念是不是有錯誤，那文字的話還有跨系所之間的問題，也許像我們教育學院是個院整合的單位，它的複雜度比其他院還更複雜，變成資料的平衡性要很清楚，除了要有區別之外，寫報告的方式也要統一，這都要經過整理，包括表達的模式內容。

(三) 各系所提供評鑑委員一對一的服務

為了提升評鑑的品質與效度，各系所需提供團隊服務，如提供評鑑委員一對一的服務，委員有任何需求都可向旁邊隨行的行政人員或學生反應，一方面也可以訓練學生的服務態度與精神，增加實務經驗。

再來就是整個團隊的服務，因為我們委員人數不多，我們就採用跟班的服務，一對一的模式，委員旁邊至少有一個人跟著他，幹什麼呢？萬一他要上廁所，因為它對環境不熟悉，這樣委員可以專心看他的資料，這樣他很方便，你要知道他們是第一次來，對所有環境和內容都不熟悉，所以你要提供必要的服務，本來楊朝祥部長是說：「你們學生在門口歡迎、隊伍，這樣很辛苦」，我說：「我們要讓他們練習，因為我們教政所就是要培養教育行政，他本身就要練習」。

陸、結論與建議

本章主要依據訪談分析，進一步總結說明本研究之結論，最後並且給予本校辦理系所自我評鑑之建議，以使下一次系所自我評鑑制度更臻完善，達到所謂公正客觀之評鑑結果。

一、結論

(一) 效用性：評鑑人員具公信力，宜以「系所」為單位評鑑，且自我評鑑初期的指標建構不易，故指標宜簡化與呈現自我特色，並於平日累積評鑑資料

此次的焦點團體結果，受訪者皆相信評鑑委員之資格與遴聘經過相當嚴格之訓練，評鑑者的學術知識、評鑑知識，各方面的歷練應該都非常充足豐富，是故，評鑑人員具有公信力。惟，政大於 102 年度辦理首次系所評鑑自我評鑑工作，使用的評鑑向度有六大項，其中出現「學生學習」此向度包含範圍較大，其他向度包含範圍較小之情形，單位主管建議發展評鑑指標時需呈現自我特色，且評鑑人員評鑑的方式宜由以「系所」為單位評鑑，較為恰當。再者，系所為了準備評鑑工作，花了很多時間開

會討論與準備評鑑書面資料，事實上都會影響教師的研究跟教學，系所評鑑制度應該避免過於勞民傷財，宜將評鑑指標簡化，並於平日累積評鑑資料。

本校首次辦理自我評鑑，其指標建構不易，因為有的指標很容易量化，以數字來表現，再解釋數字代表的意義；有的指標不易量化，或者量化不具實質意義，必須仰賴質性資料。量化指標固然有其凸顯事實及相互比較之優勢，但也有過度簡化教育現象、曲解教育品質的矛盾。是以量化指標的選定必須根據其代表學術品質的程度而定，指標應是重要或不可缺乏的，且宜顧及周全性。

(二) 可行性：評鑑投入資源不符合受評者之期待

在「資源運用」方面，每個系所的經費所得跟分配不同，而且學校與系所有自己的目標跟發展特色，這些根本條件皆不同，行政人員指出評鑑投入經費不符合受評者之期待，希望學校可以依系所評鑑委員給的建議，給予系所適當經費。

(三) 適切性：本次系所評鑑符合正式協議的適切性，但系所評鑑利害關係人之實質權益保護有限

本校依循大學系所評鑑時頒佈之相關法規與本校實施評鑑時之評鑑手冊、國立政治大學評鑑實施辦法、國立政治大學系所及學位學程評鑑作業要點等相關之法令規章，可謂符合正式協議的適切性。整體來講，系所自我評鑑制度中，系所評鑑改善建議的執行需要學校之重視與政策之配合，並且改善建議大多需要長期時間來執行，目前之一年改善期間在時間上略嫌倉促，以及從系所評鑑制度中所存在之利害關係而言，系所評鑑制度沒有辦法真正做到百分之百的利害關係人都可以迴避，並保護其權益，如評鑑委員進入教室觀課容易影響教師的授課權與學生的學習權等，且不一定能觀察出平時真正上課情況。

(四) 精確性：本校依循評鑑目的進行評鑑，並採用「大數據」、「資料庫」、「知識管理」之概念

本次辦理系所自我評鑑，依循評鑑之四大目的與正當程序進行評鑑，本校研發處及系所提供的資訊相當及時與完整，方便行政作業；評鑑過程中，對於每個受評系所單位處以公平待遇，為本次辦理系所自我評鑑值得嘉許之處。在「資訊管理」部分，本校採用「大數據」、「資料庫」、「知識管理」之概念，平時即可管理與上傳評鑑所需的資訊，系所資料除了量化資料外，也兼具質性資料，以求資料「精確性」，並避免資料重複的情形發生。然，受評系所單位提供書面資料之完整程度會受限於教師不願配合，造成蒐集教師的資料時，易造成行政上的侷限；亦受限於經費，畢業生的資料蒐集較無法具代表性。

(五) 績效責任：評鑑檔案化且每年追蹤評鑑改善，建議訂定追蹤流程控管機制

系所自我評鑑的實施應有助於大學自我定位、發展方向與績效評核。本校評鑑資

料已逐步檔案化、系統化，內部作業流程落實品質管理循環(PDCA)，持續評估與改善的品質提升目標，未來建議建置「教學資料庫」，提供教師彼此觀摩、學習的機會。系所評鑑制度中，結果公佈對於受評系所單位最重要的，即是後續必須針對評鑑結果的改善建議進行改善計畫，受評系所單位必須依循評鑑委員建議，每年呈現改善計畫，以符合自我改善與績效責任之功效，建議訂定追蹤流程控管機制，以協助確認系所是否達到改善的目的。惟，在執行改善計畫的能力上，有時候系所層級沒有能力處理，就變成跟學校爭取，學校宜重視系所的需求。

(六) 師資部分可採實體化學院方式受評，課程部分因專業歧異性仍大，後續有待評估

本次辦理系所自我評鑑，詢問單位主管及行政人員關於實體化學院的意見，行政人員表示實體化學院的方式不太可行，但可以用選擇性方式受評，意即針對師資的部分能以院為單位受評，比較能達到評鑑目的。

(七) 全面提升行政人員的評鑑知能

透過辦理研習、研習錄影並上傳至網路供行政人員參閱，並提升行政人員的工作參與及專業知能。

(八) 各系所提供評鑑委員一對一的服務

為了提升評鑑的品質與效度，各系所需提供團隊服務，如提供評鑑委員一對一的服務，委員有任何需求都可向旁邊隨行的行政人員或學生反應，一方面可以訓練學生的服務態度與精神，一方面增加實務經驗。

二、建議

依循上述結論，提出以下十點具體建議，分述如下：

(一) 效用性

1. 指標建構可參酌高教評鑑中心的精神，並配合學校特色分階段予以調整及簡化，以降低行政負擔

針對指標簡化部分，建議可參酌高教評鑑中心的精神，並考慮對過去評鑑指標的意見整理與歸納、發展評鑑指標架構，又發展評鑑指標時需呈現自我特色，展現系所特殊性，若自我評鑑項目能固定且向度變少的話，評鑑資料準備日常化，面對評鑑將事半功倍。

2. 評鑑流程應朝向簡化

進行一次的系所評鑑往往勞民又傷財，故建議簡化評鑑流程，減輕行政人員繁重

的工作量與負擔。可考慮定期檢討評鑑作業流程、簡化作業程序與團隊參與機制與實際評鑑績效的評估是否達到效益成本。

3. 全面提升評鑑人員專業知能，以增進系所評鑑之品質

依據本校評鑑實施辦法第八條規定，本校參與評鑑人員(含規劃人員及執行人員)均應研習評鑑知能。本次系所評鑑研發處雖舉辦數場說明會及研習，邀請校內外專家進行評鑑知能分享，然囿於時間及經費，成效難以全面發揮；對此，學校以准予公假的方式，鼓勵參與評鑑人員參加校外高教評鑑中心所辦理之評鑑研習，並補助研習費用，然部份系所由於人力有限，因而影響出席意願。未來應強化誘因機制，提升同仁參與評鑑研習之出席率，並持續辦理評鑑知能研習，輔以線上教材，全面提升評鑑人員專業知能，以增進系所評鑑之品質。

(二) 可行性

4. 學校應有合適機制，討論評鑑委員之建議與本校配合之難處

針對評鑑委員給予的修改建議，各系所未必有足夠的資源能夠改進，學校本身是否提供適切師資、資源和環境，讓學生能夠有效學習，師資能充分發揮所長，以提升系所學習與教學品質，更趨重要，故建請校方為各系所提供其未來改善所需之資源，將自評工作與後續追蹤改善相結合。

(三) 適切性

5. 進班觀課宜改為訪談或其他方式進行，以尊重利害關係人的權益

每次評鑑都會遇到評鑑委員必須進班觀課的情況，然而委員們的進班可能影響教師與學生上課的品質與權益，又不一定能看出班級真實的情況，故進班觀課宜改為訪談或其他方式進行，能以訪談問出真實授課情況，也尊重利害關係人上課的權益。

6. 宜將各系所的特殊性納入系所評鑑的設計與實施

每個系都有其個別性、差異性、獨特性，故本次系所自我評鑑以共同指標與特色指標強調縱向扣合校及受評單位定位，讓各院系所透過特色指標得以強調其特殊性；並以院/系所學程為單位，彙整「共同指標檢核報告」及「特色指標檢核報告」(報告結果不作優劣判斷，作為自我檢討改進之依據)，然未來建議仍可繼續強化將各系所的特殊性納入系所評鑑的設計與實施。

(四) 精確性

7. 評鑑資訊透明化，評鑑資料整合化

本次系所自我評鑑已運用本校知識管理 KM 平台將資訊盡可能上網，將資訊盡可能

上網公告，達到資訊透明化，同時減少各系應付評鑑所導致之行政負擔及困擾，各系所也可以在公開的資料庫中觀摩其他系所的資料，以收相互觀摩學習之效。此外，更進一步設定可開放給評鑑委員查詢。

系所評鑑之所以會讓行政人員覺得工作繁重，主因為評鑑資料未整合，資料的蒐集難免有重複的問題，以教育學院為例，因為院整合的關係，所以資料較容易重複，此時應以專責教師為主體，避免資料一再重複，又蒐集系所資料時，需兼具量化、質性資料，以求資料表達清楚與方便評鑑委員觀看。本次評鑑業透過系所評鑑指標系統提供共同指標與特色指標數據，進行體檢式檢核，部分數據標註校均值和院均值供跨單位性比較。由於目前只有約三分之一的資料可由校務系統串接過來，有約三分之二的資料需由行政單位同仁填入，未來建議持續進行校內系統整合，降低資料填報者的負擔。

(五) 績效責任

8. 增進後設評鑑的概念，建議訂定追蹤流程控管機制

系所自我評鑑強調評鑑的回饋機制，希望透過此評鑑，自我檢視並提昇自己系所品質，對影響評鑑結果利用的因素進行分析，更瞭解自己系所的發展方向與條件限制，此即為後設評鑑(meta-evaluation)的概念，藉以確認各系所的績效責任和評鑑結果的可靠性，故建議訂定追蹤流程控管機制，落實系所改善之目的。

(六) 其他

9. 實體化學院，針對師資的部分能以院為單位受評，課程部分因專業歧異性仍大，後續有待評估

因應大學系所整合與資源共享之趨勢，規劃本校「國立政治大學推動學院實體化方案」，評鑑以學院為單位，包括：生師比、教師研究、產學合作、國際交流、學生輔導等面向之整合評鑑，惟實體化學院推行不易，目前針對師資的部分能以院為單位受評。

10. 各系所提供評鑑委員一對一的服務

評鑑委員初到系所評鑑，對系所環境不慎了解，若該系所能提供必要的服務，必可協助評鑑委員專心評鑑工作，收評鑑事半功倍之效。

參考文獻

壹、 中文文獻

- 王保進(2005)。績效責任評鑑外的選擇-整體校務評鑑。高教資訊，166，18-20。
- 王保進(2012)。第二週期系所評鑑認可關鍵要素解析。評鑑雙月刊，35。取自
<http://epaper.heeact.edu.tw/archive/2012/01/01/5302.aspx>
- 周昌弘(2009)。談大學評鑑。評鑑雙月刊，20，22-25。
- 林政逸(2007)。我國高等教育評鑑之研究-以九十五年度大學校院系所評鑑為例。學校行政，52，274-286。
- 秦夢群(2011)。教育行政理論與模式。臺北：五南。
- 財團法人高等教育評鑑中心(2010)。取自
<http://www.heeact.edu.tw/ct.asp?xItem=5136&CtNode=891&mp=2>
- 財團法人高等教育評鑑中心(2016)。大學校院自我評鑑結果審查作業。取自
<http://www.heeact.edu.tw/public/Attachment/4123113583064.pdf>
- 財團法人高等教育評鑑中心(2016)。取自
<http://www.heeact.edu.tw/ct.asp?xItem=15802&CtNode=1966&mp=2>
- 財團法人高等教育評鑑中心基金會(2013)。取自
<http://www.heeact.edu.tw/lp.asp?ctNode=327&CtUnit=97&BaseDSD=7&mp=2>
- 國立政治大學(2013)。國立政治大學評鑑實施辦法。取自
http://ord.nccu.edu.tw/files/archive/572_fde20771.pdf
- 國立政治大學(2014)。國立政治大學系所及學位學程評鑑作業要點。取自
http://ord.nccu.edu.tw/files/archive/631_e1db28e3.pdf
- 陳曼玲(2006)。打破排名神話-重視個別差異與自我改進機制-系所評鑑五年計畫正式啓動。評鑑雙月刊，1，11-14。
- 陳幹男(2012)。大學評鑑的意義。評鑑雙月刊，38，39-42。
- 潘淑滿(2003)。質性研究理論與應用。臺北：心理。
- 蘇錦麗(1995)。大學學門評鑑試辦計畫成效評估之研究。臺北。師大書苑。

貳、 英文文獻

- Cook, T. D., Gruder, C. L. (1978). Meta-evaluation research. *Evaluation Quarterly*, 2(1), 5-51.
- Creswell, J. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall.
- European Commission. (2006). *Evaluation indicator*. Retrieved from

- http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/methods/mth_ind_en.htm
- Harvey, L. (1998). *Breaking the mould: From extrapolation to lateral thinking about JCSEE [Joint Committee on Standard for Educational Evaluation] (1994). The program evaluation standards: How to access evaluations of educational programs (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Marcus, L. R. (1983). *The path to excellence: Quality assurance in higher education*. Washington, DC: National Institute of education.
- Myers, K. (1996). *School improvement in practice: Schools make a difference project*. London: Falmer Press. SI068.
- Palfrey, C. (2012). *Evaluation for the real world: The impact of evidence in policy making*. Bristol, UK: The Policy Press.
- Scriven, M. (1972). An introduction to meta-evaluation. In P. A. Taylor & D. M. Cowley (Eds.), *Reading in curriculum evaluation* (pp. 84-86). Dubuque, IO: Brown.
- Straw, R. B., & Cook, T. D. (1990). Meta-evaluation. In H. J. Walberg. & G. D. Haertel (Eds.), *International encyclopedia of educational evaluation* (pp. 58-60). NY: Pergamon Press.
- Stufflebeam, D. L. (1999). *Program evaluations metaevaluation checklist (Based on the program evaluation standards)*. Retrieved from http://www.wmich.edu/evalctr/archive_checklists/program_metaeval.pdf
- the future of higher education, *Tertiary Education and Management*, 4(1). 33-45.
- Yarbrough, D. B., Shulha, L. M., Hopson, R. K., & Caruthers, F. A. (2011). *The program evaluation standards: A guide for evaluators and evaluation users (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

附件一 「國立政治大學系所自我評鑑實施成效調查」訪談大綱

敬愛的師長您好：

首先，非常感謝您撥冗參與本次研究的調查，您提供的寶貴意見將對本研究有莫大的幫助。

本研究為本校校務發展研究計畫「本校系所自我評鑑實施成效調查研究-以教育學院為例」，主要依據教育評鑑標準聯合委員會(JCSEE) 2011年「方案評鑑標準」第三版評估系所評鑑之「效用性」、「可行性」、「適切性」、「精確性」、「績效責任」，旨在總體性檢討教育學院各系所自我評鑑實施成效及相關問題，希望能從訪談中，瞭解您在實施系所自我評鑑的過程中，對於系所自我評鑑制度之看法，懇請不吝賜教。

敬頌
研安

計畫主持人：陳榮政教授
共同主持人：郭昭佑教授
研究助理：張家淇謹上
中華民國一〇五年四月

一、 效用性

評鑑人員具公信力 (U1)

1. 對於「系所評鑑的評鑑委員」，您認為其所具有的學術知識及評鑑知識是否充足而可信呢？為什麼？是否影響評鑑的結果呢？

評鑑項目

2. 對於「系所評鑑的評鑑項目」，教授您認為評鑑項目應該包含、涵蓋哪些內容與標準？（如系所評鑑的評鑑項目是否能反映系所的一般工作任務與實際問題、狀況）目前的項目是否足以含括這些重點與內涵呢？還有哪些項目需要加入？

評鑑後果與影響 (U8)

3. 在「系所評鑑的影響」方面，教授您認為系所評鑑所帶來的影響層面有哪些，以及其情形為何？

二、 可行性

資源運用 (F4)

4. 對於「系所評鑑的成本效益」，教授您認為評鑑過程中所投入的資源、設備、時間、人力、經費等，與系所評鑑所得到的結果之間相符程度如何？是否會太過浪費，或者是物有所值呢？

三、 適切性

正式的協議 (P2)

5. 受評單位的義務（要完成什麼、如何完成、由誰來完成、何時完成等）是否有正式的協議（如載明於本校評鑑實施辦法、或系所評鑑實施計畫及評鑑手冊中）？

清晰並公正 (P4)

6. 對於這次的「系所評鑑」是否具有公平性、公正性，且所有利害關係人的權益獲得合理保障呢？

四、精確性

明確的方案與脈絡描述 (A4)

7. 對於「系所評鑑的目的與程序的描述」，教授您認為此次系所評鑑的評鑑目的與程序為何？是否有任何不妥或表現良好之處？

資訊管理 (A6)

8. 對於「系所評鑑的資訊處理」，教授您認為在評鑑過程中蒐集資料的情形如何？（如系所提供完整與足夠的評鑑資訊，以及評鑑委員蒐集實地訪評中學生晤談、教師與行政人員晤談、畢業生晤談、資料查閱等多方的意見與書面資料）

五、績效責任

評鑑檔案化 (E1)

9. 對於這次的「系所評鑑」的過程中，以系所評鑑知識管理平台公告本次系所評鑑相關訊息(如系所評鑑實施計畫、相關法規、會議紀錄、研習資訊及評鑑手冊)，並用以蒐集院系所各階段提交之資料(如課程結構審查意見、自評報告)，此外，以之為基礎發展為本校評鑑歷程文件平台供教育部審核的做法，是否有任何不妥或表現良好之處？

內部後設評鑑 (E2)

10. 對於這次的「系所評鑑」的過程中，是否有自我改善與績效責任的後設評鑑觀點存在呢？

六、建議

11. 您認為以教育學院而言，實體化學院是否改以院為單位受評？
12. 您認為下周期之系所評鑑，規模較大的學院，領域接近的系所是否可採子領域評等呢？
13. 對於教育部試辦認定大學校院自我評鑑機制及結果之作業規劃，及本校下一周期系所暨通識教育評鑑規劃提出具體改善建議？

~ 最後再次感謝您參與此次研究的訪談！ ~