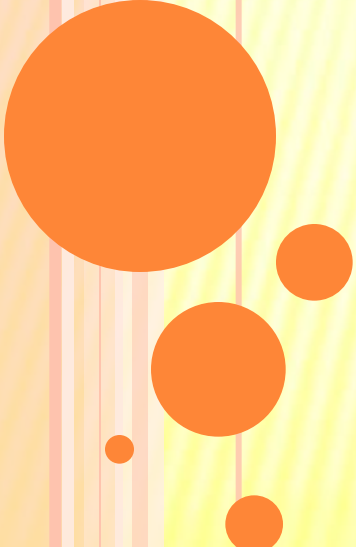


# 推動自我評鑑精進教育品質



高雄醫學大學人文社會科學院  
講座教授兼院長  
周逸衡

# 一、從服務品質理論看追求 卓越教育品質常見的障礙

1. 不確定社會(職場)需要何種人才
2. 無法確認本校(院系所)究竟要培育何種人才
3. 所定的人才培育目標與規格不能正確或完整表達出我們想要培養的人才
4. 我們沒有能力達成所定的人才培育目標
5. 我們沒有明確而透徹地告訴社會(職場)所培育的是何種人才



# 造成1的原因： 學校與實務脫節

- 不知道職場在哪裡
- 不了解職場的需要
- 缺乏與職場的互動和關係
- 教師沒有職場的經驗



造成2的原因：

只問耕耘不問收穫？

亂槍打鳥？怕顧此失彼？

- 堅持「教育不是為謀職」之理念
- 太多的選擇
- 對各職場榮枯的走向不確定
- 對自己條件的了解不夠




# 造成3的原因： 衡鑑人才之能力不足

- 不夠了解職場的真正需要
- 人才的構面太多、太複雜
- 有些人才構面難以具體表達(抽象)
- 有些人才「構面水準」無法量化



## 造成4的原因： 理想與現實有落差

- 對培育某種人才構面的知識或能力不足  
(如：辦學人才、各類專業人才、專業知識、教育知能、產業知識、課程、非正式課程等)
  - 拿不到培育某種人才構面所需的軟硬體設備  
(如：合格技師與行政人力、圖儀設備、資訊軟硬體、實習機會、產業關係[參訪/見習/專案機會]等)
- 

## 造成4的原因： 理想與現實有落差

- 沒有足夠的時間或空間(如：學制、潛在課程、校園、教室、地點等)
- 擁有的「原料」不足以成才(如：學生來源與素養、學生期待與限制等)



造成5的原因：

錦衣夜行

社會認知與實質有落差

- 被「教育不是商業」的觀念束縛
- 受限於知名度與歷史
- 未作公關與宣導
- 說也說不清楚，沒有佐證，缺乏說服力





## 二、所謂精進教育品質即在克服 上述障礙(1)

1. 分析自己強弱點及外界機會 (SWOT分析)
2. 確定教育目標與定位 (含系所院組合、生源條件、畢業條件、畢業生能力目標、學校累積之資產或能力等)
3. 教學投入 (如：課程規劃、師資與教材、教學資源投入、教學服務系統、人格發展與品德教育、師生互動與個別諮詢、課外活動與社團、生涯就業輔導、獎助學金與工讀等)

## 二、所謂精進教育品質即在克服 上述障礙(2)

4. 研究投入 (如：研究支援、研究設備與人力投入、教師指導研究生投入等)
5. 行政支援投入 (如：行政人員之選擇與任用、行政人員對學院系所期待之瞭解程度、行政人員專業行政能力、行政人員在職訓練之內容及頻次、行政支援系統、教師發展措施等)
6. 服務投入 (如：師生校內外服務之內容)



### 三、自我評鑑的優勢(1)

1. 時間充裕、評鑑者熟悉一切；又可真實坦然面對、不會有後遺症(與外部評鑑相比)
2. 自己最了解何處做的不夠實在(如：實習輔導)
3. 服務品質的成敗在執行細節，自評最能看到執行細微處(如：專業核心能力與課程設計符應、個別課程與專業核心能力符應、上課大綱落實情形等)




### 三、自我評鑑的優勢(2)

4. 整合與協調順暢否，只有自己人知道  
(如：行政支援效率、跨系所整合研究有效性、教學研習有效性、傳承輔導有效性、論文品質把關度等)
5. 確保資料正確性
6. 外部評鑑只看得到 structure, strategy, system, staff, and skill，但自我評鑑可看到 style and shared values



## 四、自我評鑑的盲點

1. 怕流於形式，為評鑑而評鑑
  2. 由自己人評鑑，怕客觀性不足(摻雜恩怨、人情或其他個人目標)
  3. 怕自己人「習於而不察焉」，見怪不怪或是先入為主
  4. 怕參與自我評鑑者，專業知識或眼界不足
  5. 怕邀來的評鑑者(朋友)礙於面子，未便直言無諱
- 

## 五、建議

- 自我評鑑最關鍵之處在「評鑑委員」之選擇。選擇四位不同微領域、友善、有見識、有專業、有經驗、無利害糾葛、能直言不諱、時間充裕又有使命感的委員，配合一位自己人，兩方一起協助系所作體檢式的評鑑，將是「超完美組合」。



**Thanks for  
your attention!**

