



林勝義

壹、前言

一聽到評鑑，有些學校罵聲連連，但也有正面看待（林子嵐，陳祥麟，民 104）。

評鑑，宛如健康檢查，既麻煩，又辛苦。檢查前，須禁食、準備檢體；檢查時，醫師說什麼，就做什麼，做不好，被糾正，也不敢吭聲；檢查後，更焦慮，怕被檢查出什麼東西。然而，定期健康檢查有其必要，發現有問題，可儘快處理。

高等教育評鑑中心基金會（簡稱高教中心）接受教育部委託，負責大學評鑑工作，自 95 年起全面進行系所評鑑，以五年為一週期，至 105 年已完成第二週期評鑑。兩個週期的評鑑目的之中，與系所直接相關者：一是促進受評單位建立品質保證與改善機制，二是協助受評單位改進教學，發展特色（高教中心，民 104）。顯然，教育部企圖透過大學系所評鑑，促使系所持續改善其教育品質。

大致上，系所評鑑的過程，係由受評單位準備自我評鑑報告書及佐證資料，並

由高教中心聘請該學門的「專業同儕」擔任評鑑委員，進行系所自評資料審查及實地訪評，撰寫「實地訪評報告書」，認可「通過」、「待觀察或有條件通過」或「未通過」之初步結果，然後送高教中心依其行政程序，進行小組及委員會審議，再行報部備查、宣布評鑑結果，公告實地訪評報告書（<http://www.heeact.org.tw>）。

系所評鑑的實地訪評報告書是公開傳播的資料，適合採用文件內容分析法（documentary of content analysis）進行研究，且「循證研究」（evidence-based study）可降低個人偏見。因此，本文根據大學社會工作系所評鑑的「實地訪評報告書」，進行內容分析，歸納社會工作教育改善的重點，藉供利害關係人（stakeholders）了解或參考。至於內容分析之進行，有幾個要點必須說明：

一、資料收集

從高教中心全球資訊網，收集第一週期（95-99 年）受評社工系所 19 個單位（內

含 40 個班制)、第二週期(101-105 年)受評社工系所 11 個單位(內含 26 個班制)之「實地訪評報告書」,計 30 份,作為分析的文本(text)。

二、資料編碼(coding)

按照高教中心實施評鑑的年度及系所順序,在文本資料上編定代碼。例如 952b,係指 95 年下半年實地訪評之第一順位系所,餘此類推。

三、信度

系所評鑑的項目及指標,已使用多次,雖略有修正(簡化),但相當穩定。況且,高教中心所聘之評鑑委員,具評鑑學門的專業,亦完成高教中心規定之講習時數,並簽署「利益迴避」及保密協議(受評系所亦得填報迴避委員名單供高教中心參酌),而實地訪評按規定流程(SOP)進行,應該「值得信任」(trustworthiness)。

四、效度

本文用來分析的「實地訪評報告書」,係由實地訪評委員討論並簽名確認,復經高教中心品保專員潤飾、訪評小組召集人修正,再送受評系所閱覽,如有申復,則由訪評小組回覆或修正。然後,經學門初審小組審議、高教中心認可委員會決議。這些過程,如同「三角檢定」(triangulation),係由評鑑委員、受評系所、學門小組三方進行資料校正,其效度檢驗應屬嚴謹。

五、焦點(focus)

聚焦於「社會工作教育」直接有關的評鑑項目,包括:教育目標、課程規劃、教師教學、社工實習、畢業生表現等項。

六、定向(locus)

以「社會工作教育的改善」為取向,綜合第一週期評鑑的「改善建議」與第二週期評鑑的「建議事項」,據以探討社會工作教育改善的重點。

七、逐字稿

從「實地訪評報告書」找出評鑑委員對於上述「教育目標」等五個評鑑項目的「改善建議」,再篩選其中的關鍵詞句,作為逐字稿。

八、歸類及解釋

依逐字稿關鍵詞句的意涵,歸納類目,進行描述性解釋。

然而,本文對於第二週期由學校自辦系所評鑑的資料、技職大學系所評鑑的資料,因評鑑項目不同,資料取得困難,故未列入分析範圍。再者,第一週期與第二週期受評系所並非相同,受評單位的數量亦有落差,故不作兩週期系所評鑑之比較。

貳、教育目標之改善

教育目標的設定,在指引系所辦學方向,是大學系所評鑑的首要項目。依據訪評報告書揭示,社工系所教育目標的改善建議,可分四部分:

一、共同部分

社工系所含有多種班制，其教育目標改善建議之共同處，主要有三方面：

(一) 教育目標關鍵概念的明確度

• 該系雖有教育目標之論述，惟仍有些抽象……，宜再研議調整教育目標之關鍵概念用詞，並強化教育目標、研究特色與課程設計或學生學習活動安排之關聯性。(981b)

• 宜清楚定義教育目標與核心能力中，有關「產業」之概念及範圍，以明確對應其所需之課程。(1022b)

• 學士班、○○班及○○班之教育目標為「培育學生具備……社會工作與專業實踐之知能，能勝任社會工作直接服務，社會○○等相關工作」。由此觀之，該系教育目標訂定傾向於特定知能的培養，而非目標的陳述。(1022c)

(二) 教育目標與系所名稱的對應情形

• 該系雖名為「○○與○○學系」，然教育目標未能充分反映其特色；……宜重新檢視該系之教育目標，並根據其教育目標建立該系之辦學特色。(1022c)

• 於更名案確定前，宜重新檢討設所教育目標是否需要調整。過程中除經所務會議通過之必要程序外，宜徵求學生意見，減少溝通誤解。(971b)

• 宜因應該系更名後之發展趨勢，重新擬定「○○規劃人才」培育的定位，

並經由師生充分討論後確定之。(1021a)

• 因應該系更名，宜規劃相關方案，以逐步確立及強化該系在社會工作專業養成教育的特色。(991b)

(三) 教育目標與課程規劃的連結情形

• 其辦學特色與其他相當系所相較，較不彰顯，且該系調整教育目標以因應社會變遷的共識不足，宜及早達成共識與凝聚全體師生共識，重新討論辦學特色之形塑及教育目標調整之方向，並據此規劃設計課程，俾利該系廣續發展。(982a)

• 宜將該系自訂之特色呈現於教育目標中，且進一步融入課程規劃與學習活動，以確實發揮特色，突顯優勢。(991a)

據此，社工系所教育目標改善的共同重點：一是教育目標關鍵概念用詞，宜明確界定；二教育目標與系所名稱未能相互契合者，或系所名稱有所變更時，宜及時調整教育目標；三是教育目標與課程規劃宜相互銜接。

二、學士班部分

社工系所學士班教育目標的改善建議，主要有兩方面：

(一) 落實教育目標相關措施的處理情形

• 宜強化低年級學生對學士班教育目標之認知，以利後續之專業學習。(982d)

• 宜釐清學士班的教育目標（係在培育綜融性社工人員，抑或專精的社工人員）之後，進而重新考量設置「○○」學程的必要性。（982a）

• 該系以培養綜融的專業社會工作者為學士班教育目標，然而，在訂定學生應具備之基本素養或核心能力方面，有欠缺一致性的狀況。宜……研擬相關措施，以有效彰顯該系特色。（982c）

• 宜分別擬定○○組與○○組之短、中、長程教育目標。（961a）

（二）教學分組之教育目標的整合情形

• 宜分別擬定○○組與○○組之教育目標，並將二組分開成立課程與教學小組，並整體規劃課程與教學上之連接和整合課題。（961a）

• 該系強調○○取向之社工教育，則欲兼顧兩個領域之間的教學與發展，……宜隨時審視○○與○○兩領域在該系教育目標的整合與平衡。（972b）

由此可知，社工系所學士班教育目標改善的重點，一方面宜形成共識，例如加強學生對教育目標的認知、釐清教育目標要培育何種社工人才、研擬增進學生核心能力的相關措施、擬定實施教育目標的期程，以促進教育目標之落實。另一方面，學士班常實施教學分組，例如：醫學組、醫社組，或福利模組、管理模組。如有教學分組，宜分別訂定分組的教育目標，並強化分組之間、分組與系所之間，其教育

目標的相互連結與整合。

三、碩博班部分

社工系所在研究所層次的班制，一般包括碩士班與博士班（進修班制另述），其教育目標的改善建議，主要有兩方面：

（一）碩士班與學士班教育目標的區隔情形

• 碩士班學生核心能力之訂定，宜再尋求調整之共識，並與學士班教育目標有區隔。（982c）

• 碩士班現階段的教育目標，主要在進階訓練學生具有高層次之社會工作實務能力與研究能力，宜在碩士班「現階段」教育目標的基礎上，兼顧學士班教育目標的延續性、進階性，以明確區隔碩士班與學士班的教育目標。（972a）

（二）落實教育目標相關措施的處理情形

• 該系碩士班之辦學特色述及針對想從事直接服務者進行基本學術訓練，……宜依據教育目標重新規劃辦學特色，抑或維持辦學特色並調整其教育目標；甚或回應社會變遷趨勢，同時調整辦學特色與教育目標，使二者更加契合。（1022a）

• 該系碩士班雖將「強化實務技巧外，期能培育具備督導或管理技能的專業人才」訂為教育目標，但強化實務技巧的作為不夠具體明確。（981b）

• 強化學生教學、研究能力為博士班教育的主要目標。宜增加博士班學

生……參與教師的研究，一者可磨練從事研究的能力；再者可共同發表研究成果，進而達成教育目標。(982a)

• 為因應博士班教育目標有關教學能力養成之需求，對於博士班學生兼任學士班講師者，宜有更制度化的輔導機制。(982b)

準此，碩博班教育目標改善的重點有三：一是碩士班的教育目標宜延續其學士班的教育目標，並與之適度區隔，以突顯進階性。二是落實碩士班教育目標，宜先確定從事社會工作實務所需技巧，據以提供必要訓練。三是落實博士班教育目標，宜先確定從事教學工作與研究工作所需能力，據以提供必要輔導。

四、進修班制部分

目前，社工系所進修班制有：進修學士班、二年制在職專班、碩士在職專班、碩士學位學程，其共同點是學生多屬在職進修，或有工作經驗。有關進修班制教育目標的改善建議，主要有兩方面：

(一)進修班制與其他班制教育目標的區隔情形

• 宜進一步考量進修學士班的教育目標、核心能力及課程規劃，是否仍維持與學士班完全相同。(1031a)

• 該系學士班、進修○○班及○○在職專班之入學學生特質顯有差異，但在教育目標、核心能力、課程規劃上的設計差異甚微，實有再思考的必要；碩士班、○○在職專班亦有相同

的情況，未能反映學生之學習需求……宜重新檢視該系之教育目標。

(1022c)

(二)進修班制教育目標定位的妥適性

• 宜檢視大學○○在職專班與碩士在職專班學生報考資格及甄審辦法，以充分發揮在職人員回流教育的功能。

(1022c)

• 碩士在職專班招生人數呈現超過碩士班的趨勢，而碩士班之在職學生數也日益增加，該系上述兩班制之教育重點與定位需再行檢視。(1022c)

要之，進修班制的設立，在於提供在職學生進修的機會，其教育目標改善的重點，一是與一般班制的教育目標，宜有適度區隔；二是進修班制教育目標的定位，宜明確回應在職學生的需求，發揮回流教育的功能。

參、課程規劃之改善

課程規劃在於落實教育目標，並據以安排教師教學。依訪評報告書所載，社工系所課程規劃的改善建議，可分四部分說明：

一、共同部分

依據社工系所各種班制課程規劃，其改善建議的共同處，主要有四方面：

(一)課程規劃與教育目標連結情形

• 由課程規劃與教育目標的關係觀

之，該系並未清楚陳述學生核心能力培育的重點與課程設計的關係，整體的課程設計如何達成培育學生的目標，不夠明顯。……教師間宜透過對話或正式會議，……形成一致共識，然後依據教育目標，重新檢討課程規劃。(961b)

• 宜先參照教育目標，規劃出擬開授之課程，再參照教師專業興趣和專長，擬定開課原則，以落實教育目標。(972a)

• 各課程宜明確呈現教育目標的「綜融性」。(1031a)

(二) 課程規劃與排課原則的運作情形

• 宜成立課程規劃委員會，審慎研議調整○○課程的歸類，以達成系統性規劃的目的。(962c)

• 宜增列系級課程委員會之外部委員或業界代表，以充分反映就業市場的人力需求，做為課程規劃改革的參考；也宜考量納入不同背景的外部委員，以擴大視野。(1021a)

• 宜由系課程委員會徵詢社會福利、社會工作之實務界人士（含系友與非系友）意見，發展○○學群畢業生應具備能力、核心學科，並據以調整課程。(962a)

• 課程委員會宜先行開會討論學年度課程之規劃以及排課之原則，再提送系務會議議決，以確實發揮課程委員會之功能。(982c)

• 依該系○○暨課程委員於 102 年○

月○日有關增加課程、變更課程任課教師之決議，尚缺乏統整一致之開課規範。宜透過○○暨課程委員會或適當機制，研訂課程任課教師安排之開課規範。(1042a)

• 宜於課程委員會審視並討論各學群之課程規劃順序及學程間之課程整合，使課程規劃更具連貫與整合。(1042b)

• 宜定期辦理課程規劃發展或檢討會議，使得課程設計能符合專業發展。(961b)

(三) 理論課程與實務課程的配置情形

• 不少學生表示該系教學重點著重在政策及相關理論的介紹與剖析，學生在理論層面基礎足夠，惟與直接服務相關課程的開授較為不足。(982d)

• 畢業生反應該系對於實務職場、生涯規劃的相關課程或專題講座較少，導致學生對於實務職場的瞭解較為不足。(982b)

(四) 國際化課程與本土化課程的連結情形

• 課程規劃及內容能強調國際化趨勢，……惟本土化方面可更加強，宜酌增本土化相關課程，以強化學生對臺灣社會工作之瞭解。(982d)

• 宜於課程規劃上突顯「在地連結」之辦學特色，以利彰顯該系特色。(991a)

依此，社工系所課程規劃的改善，有三個共同重點：其一，宜以系所教育目標

作為課程規劃或調整的依據。其二，宜透過課程委員會廣納學生、外部委員、業界、畢業系友的意見，有系統地進行課程的規劃或調整。其三，在課程結構上，對於理論課程與實務課程的配置、國際化課程與本土化的課程的開設，宜平衡發展，且相互結合。

二、學士班部分

實地訪評報告書對於社工系所學士班課程規劃的改善建議，主要有三方面：

(一) 開課設先後順序的合理性

- 該系部分基礎必修課程開授時間較晚，如社會工作概論、社會個案工作、社會團體工作……宜根據專業內涵之邏輯順序，重新檢討課程開設之先後順序，以確保學生獲得完整之專業知識。(961b)

- 宜在修習「社會個案工作」課程後，才開授「助人歷程」與「助人技巧」等課程，使學生具備基礎概念後，才進行實地操作，以提升學習成效。(1041a)

- 通常社工系之「團體動力」課程是「社會團體工作」的先修課程，但該系卻以相反順序排課。宜適度調整課程安排之順序，以利學生能循序漸進修習課程。(982c)

- 「社會政策與立法」宜安排在大三或大四開設，而「心理衛生」課程則排定在「社會工作實習」前開設為宜，以符合開課之層級系統性原則。

(1022c)

- 學士班課程設計將「會談技巧」列為「社會個案工作」的前置課程、「實習導論」於大三授課、「家庭社會工作」於大四下授課，……宜重新檢視……適當開課年級及順序。(1042a)

(二) 因應需求而酌增課程的情形

- 行政管理知能之培育也是該系學士班教育目標之一，宜增設行政管理相關課程或透過與校內其他系所合開相關課程，以滿足學生多元選課需求。

(982b)

- ○○倫理課程與社會工作專業倫理課程不完全一致，宜增開社會工作倫理課程。(961a)

- 對於志工隊的運作及輔導，宜有相關課程相互搭配，以提高服務學習(service-learning)效能。(982c)

- 宜酌增選修課程，且避免必選修課程排在同一時段，俾更加確保學士班學生的受教權。(982d)

- 宜於課程規劃委員會與系務會議重新檢視學士班之課程設計，減低學士班必修學分，以增加選修課程之學分數。(1042a)

(三) 因應需求而酌減課程的情形

- 宜重新思考大學部「論文」課程之功能與必要性。(962b)

- 有關該系開設7個學期的「團體活動設計實習」，宜配合課程設計重新正名，且課程內容之規劃可再精緻化。

(1021a)

- 宜適度調整並減少必修課程，以增加學生選修課程的空間，如思考「社會工作理論」及「社會○○理論」同時列為必修課程之必要性。(1041b)

職是，社工系所學士班課程規劃的改善重點，一是課程開設宜有邏輯系統，先開基礎課程，再循序開設進階課程；二是開設的課程宜配合系所學士班的教育目標，審視學士班學生的學習需求，該增則增，該減則減，藉以維護學生學習權益，也避免浪費師生時間。

三、碩博班部分

有關社工系所碩士班與博士班課程規劃的改善建議，主要有兩方面：

(一) 碩士班與學士班在課程上的區隔情形

- 碩士班課程規劃目標係培養學生成為專精、進階的社會工作督導和管理者，故其課程設計宜有別於學士班欲培養綜融人才之學群課程設計，而進行更專精之課程設計。(982c)
- 碩士班的課程規劃似乎仍延續大學部的課程設計，……對於碩士班課程宜提供更專精之規劃，與大學部的通才式課程有所區隔。(962b)
- 對於碩士班學生其大學非社工科系畢業者，宜明確規範其必須下修之基本課程。(991a)
- 碩士班學生來源如以社工系畢業生為主，……目前碩士班修業規則亦未針對此種背景學生加強○○相關課程

之要求，宜增強社工背景之碩士生○○工作相關知識訓練。(972b)

- 學士班和碩士班有相同授課名稱，如社會工作倫理與社會工作研究方法，……，宜具體呈現出課程內容的深淺或差異。(981a)

• 碩士班開設之社會工作研究法、社會統計、社會政策與社會立法、方案設計與評估及社會工作倫理等課程，其科目名稱與學士班雷同，易生困擾。……宜重新檢視……課程之科目名稱，以與學士班同類課程適當區隔。(1042a)

(二) 碩士班與博士班合開課程的適切性

- 大多數科目是碩博合開，對於曾就讀該系碩士班的博士生，在選課空間上相對減少，……宜參酌博士生的課程需求及專業發展趨勢，酌增博士班專屬課程，以強化該系博士班課程設計的特色。(982b)
 - 未來宜逐步減少碩、博士班合開課程之數量，並酌開博士班選修課程，以滿足學生多元選課需求。(981b)
 - 選修課大多為碩、博士班合開課程，雖教師對修課的碩士生及博士生有差別的要求，……宜增加單獨為博士生開授選修課程，以強化該系博士班課程設計的特色。(982a)
 - 碩、博士班合班授課之課程大綱宜訂定各班制之標準及要求，以達成其教育目標。(1041b)
- 一言以蔽之，社工系所碩博班課程規

劃的改善重點，就碩士班而言，宜與學士班課程有所區隔，且有專精設計；就博士班而言，宜酌增專屬博班的課程，以突顯博班課程特色。

四、進修班制部分

進修班制課程規劃的改善建議，主要有兩方面：

(一)課程規劃與學生特質的關聯情形

• 該系學士班與進修學士班在學生年齡(18歲/28.9歲)及對社工有興趣之比例上(72.6%/86.5%)仍有差異，且進修學士班學生有工作者占67.6%，故2班制的.....課程規劃是否維持完全相同，尚有討論之空間。(1031a)

• 進修學士班學生多為於○○機構服務多年的工作者，然其.....課程規劃上與學士班之設計並無區隔，且連貫性有待提升。宜因應學生背景及學習需求，重新檢視進修學士班之.....課程規劃，並使其與學士班有所區隔。(1021b)

(二)課程調動與連續排課的妥適性

• 配合學生特質及需求，上課時間多安排在週六、日，且為隔週上課，導致每門課程上課時間長達4至6小時，.....宜重新檢視學生上課時間安排的妥適性，以確保學生學習品質及成效。(1022c)

• 部分課程之開設臨時有變動，恐影響學生修課之規劃，宜透過課程委員

會進行課程規劃之控管，避免課程有臨時變動之情形，俾使學生能順利安排修課之規劃。(1022b)

就此而言，社工系所進修班制課程規劃的改善重點，宜考量學生的年齡、工作經驗、特定需求等情況，規劃適當的課程，且避免臨時調課；安排適當的節次，且避免連上數節。

肆、教師教學之改善

教師教學在於落實課程規劃，引導學生有效學習，以達成系所培育人才的教育目標。茲分四部分說明教師教學的改善建議：

一、共同部分

社工系所的專任教師，通常同時在各種班制擔任教學工作。有關教師教學改善建議的共同處，主要有四方面：

(一)教師教學負擔的合理情形

• 該系現有大學部8班的規模，且.....開設碩士班，再加上在職專班.....，專任教師的整體工作負荷顯得沉重。宜降低教師授課時數或科目，以減輕其教學負擔。(962a)

• 該系專任教師全年平均授課鐘點數，95至97學年度分別為28.11學分、27.14學分、23.77學分，.....宜增聘專任教師，以減輕專任教師授課與學生之負荷，進而提升教學品質。(991b)

• 該系每名專任教師每學期平均授課時數約 8 至 16 小時，然加計推廣教育部之課程，整體負擔偏高。宜檢討專任教師教學時數及教學工作之合理性，以確保教學品質。(1022a)

• 教師教學每週至少 10-15 小時，尚須承接○○系大學部課程，……教師教學負擔偏重；建議近期再增聘……以紓解專任教師授課負擔偏重之壓力。(952a)

• 目前生師比為 28:1，仍屬偏高，宜增聘專任師資。(961a)

• 社工養成教育課程多採小班教學，故需較多師資支援，……導致教師工作負擔過重，健康出現警訊。宜增加教師員額以增聘師資，減輕教師負擔。(1041b)

• 部分課程修課人數過多，例如 3 個基礎課程……學生人數約在 90 人左右，甚至有 137 人，恐造成教師負擔過重與影響教學成效，針對修課人數超過百人的課程，宜多開設 1 班。

(1041a)

• 該系雖有 13 位專任師資，但社會工作與社會福利專長背景者偏低。宜正視專任教師授課負擔過重，……研擬具體改善措施。(962b)

• 宜考量教師教學、研究及行政事務負擔之合理性，並研擬相關之因應措施，以利教師負擔於合理範圍內。

(982b)

(二) 教師專長與任教課程的相符情形

• 該系部分社會工作專業課程由非社會工作相關領域教師授課，……宜確實依課程之規劃方向，加強專、兼任教師教學科目與其學術專長之符合程度，以確保學生能習得應具備之專業知能。(1022a)

• 該系教師之專長與研究領域能相契合，但與教授課程之相符性仍有待加強。宜充實社會工作領域及實務經驗之師資。(1021b)

• 專任教師之專長領域與所開授科目並不完全相符，恐影響教學品質，……宜考慮課程的規劃，聘任真正具有該系課程所需的專精領域教師，……針對目前專長不符教育目標需求之教師，宜有適當機制，鼓勵進修，以培養第二專長。(961b)

• 宜正視專任教師授課……專長不甚符合設系目標之現象，研擬具體改善措施。(962b)

(三) 教師輪流教學的運作情形

• 宜先參照教育目標規劃出擬開授之課程，再參照教師專業興趣和專長，擬定開課原則，……如有專業興趣上重疊之部分，可考慮合開或擬定期輪流開授之制度。(972a)

• 仍有部分社會工作專業課程因輪調之規定，由未具備社會工作專業之教師授課，對於學生學習較為不利。系課程輪調制度之實施，宜以教師之學術專長為主要考量，以確保學生學習品質。(1022a)

• 該系必修科目設有輪流教學機制，讓所有教師皆有擔任必修課程的教學機會，惟輪教制度實施已久，有鬆動現象。宜針對輪流教學制度，進行常態性評估並具體落實。(982d)

(四) 任課教師之間溝通協調的運作情形

• 課程屬性相似者(如「社會工作研究方法」、「質性研究」、「方案計畫與評估專題」)，任課教師間缺乏彼此溝通.....宜建立適宜之機制，以加強教師間協調與溝通。(1031a)

• 針對同一課程名稱但由不同教師授課之課程，宜定期召開會議，並進行教材教法及教學內容之討論、協商及改進。(1042b)

• 教師間的溝通亦相當重要，可考量辦理專、兼任教師研討會，彼此溝通與討論教學內容與方式。(1041b)

• 各年級課程安排學習均有連接性和順序性，為免相關課程內容重複，除了教師將課程教學大綱上網公告之外，建議定期召開專、兼任教師課程研討，以有效整合課程。(961a)

• 各學群教師.....未正式定期進行教材教法及教學內容之討論、協商及改進。宜定期召開正式會議，以協調整合課程教學內容。(1042b)

• 各課程之授課教師宜共同討論授課內容，瞭解各課程之異處，並建立各課程間之差異性及進階性，以增加學生學習收穫。(1022a)

• 教學平臺運用討論的互動情形偏

低。宜擬訂相關機制鼓勵教師運用教學平臺，提高.....教學互動之效果。

(1021a)

由此顯示，有關教師教學改善的共同重點，一是對於教師教學負荷過重的問題，宜儘速研擬對策，降至合理範圍；二是對於教師專長與教學不符的現象，宜補足具有相關課程教學專長的師資，或鼓勵教師進修第二專長；三是對於必修科目由教師輪流教學的措施，宜以具備該科目專長的專任教師為優先考量，並建立常態性的輪流機制；四是對於名稱相同、屬性相近、內容相關的課程，宜建立任課教師溝通協調的平臺。

二、學士班部分

在社工系所的各種班制之中，對於學士班教師教學的改善建議，除了前述共同部分之外，主要是有關教學的適切性方面：

學士班教師教學方式的適切性

• 宜增加學士班各領域之實務面教學，加強實務操作之課程，以培養學生實務專業能力。(981b)

• 不論畢業系友問卷調查或訪談的意見反應，均表達教師授課偏重理論部分，尤其是學士班系友建議增加實例的分析及與實務工作的融合。(982c)

• 對於多數教師在教學過程能夠提出問題、引領思考、鼓勵論辯、包容異見，學生亦表示在互動氛圍下學習較有效果，且期待教師安排更多互動式的學習。(982b)

簡言之，社工系所學士班教師教學的改善重點，聚焦於教師教學方向之適切性，宜增加課程實務面的教學，並舉例分析，進行互動式學習。

三、碩博班部分

在社工系所碩士班或博士班授課的教師，常同時擔任研究生的論文指導教授、導師、社工實習督導教師。這些指導、輔導、督導的工作，是一種廣義的教學，如同社工督導，除了行政的功能、支持的功能，還有教育的功能。在這種概念下，有關碩博班教師教學的改善建議，有兩方面值得探討：

(一) 碩博班教師教學特色的展現情形

- 宜有具體機制，使教師參與校外的諮詢及經驗，能回饋於教學內容與設計，藉以提昇學生專業知能。(952a)
- 該所才成立一年多，學生參與國際學習活動仍有許多發展的空間，宜增加與國際學術單位的交流管道，……並鼓勵學生參與相關國際學習活動。(971b)
- 在該所師資人力資源有限的情況下，宜將跨(系)所之教學與研究合作列為目標，並更主動積極的運用該校教學資源，以達成「○○與社會工作」之教育目標。(1011a)
- 為因應博士班學生畢業後可能擔任大學教職或社會福利機構領導人才的需求，……宜提供博士候選人備課和教學之經驗，以協助其未來從事教學

工作之準備。(982d)

(二) 教師教學上對碩博士生休退延畢偏多的協助情形

- 101 至 103 學年度碩士班退學人數共 8 人，博士班退學人數共 4 人，人數似有偏多之情形。宜設計預警輔導機制，每學期由系主任、學生導師或指導教師適時協助與提醒未完成學業的學生，以降低學生退學率。(1041b)
 - 學生辦理休學或遭學校退學之人數不低，95 至 97 年學士班休學與退學人數為 17 人，碩士班為 40 人，其中碩士生又以在職生居多，宜進一步瞭解學生辦理休學與退學之原因，並透過各種機制協助學生克服困難，完成學位。(991a)
 - 碩士班每學期平均休學 15 人，歷年碩士班一般生平均修業期間為 3.5 年，在職生為 4.8 年。宜積極關切碩士生的修業期間與論文指導，並提供有效的輔導機制。(1042b)
 - 碩士生畢業平均需要 6.8 學期，顯得過長，相較於他校之作為，亦顯得嚴格，宜考慮修改碩士生之畢業要求。(991b)
 - 碩三以上學生占五成以上，延畢的學生比例偏高。(1041a)
- 就廣義的教學而言，碩博班教師教學的改善重點，一方面宜擴大教學的涵蓋面，將教師專業服務的經驗回饋於教學之中、鼓勵學生參加國際學習活動、實施跨系所之教學、提供博士候選人備課及教學

之經驗；另一方面，宜擴大教學的服務面，針對碩博士生休退延畢偏多的情況，在教學過程伺機關懷或協助學習有困難、缺課過多、學分不足、論文進度落後的學生趕上學習的進度。

四、進修班制部分

社工系所進修班制的教學工作，通常一部分由系所教師分擔，另一部分聘兼任教師補充。進修班制自行聘請專任教師的情況，殊為少見。在訪評報告書中，有關進修班制教師教學的改善建議，主要在教師的安排方面：

進修班制教師教學的安排情形

- 該系社會工作專長的專任師資顯有不足，且易導致社工專業課程開授的困難。以借調方式解決師資不足之問題，恐不利該系長遠發展，宜持續增聘社會工作專業領域之專任教師，以符應該系發展及教學需求。(1021b)
- 進修學士班學生之背景多元，且授課教師之學術專業背景差異大，缺乏適當機制管控課程教學內涵之一致性和連貫性。宜針對進修學士班設置適當管控機制。(1042b)

由此顯示，進修班制對於教師教學的安排，宜有適當調度或管控的機制，以確保其教學內容能符合學生的學習需求。

伍、社會工作實習之改善

社會工作實習是社工系所教師教學的

重要部分，也是系所培育社會工作實務人才的必經過程，更是社工系所特別重視的兩個評鑑指標之一（另一指標是特殊學生的輔導情形），有關社會工作實習的改善建議，分四部分說明：

一、共同部分

社工系所各個班制，都有社會工作實習課程，即使有些系所（例如社會福利相關系所）或班制（例如博士班）社會工作實習非屬必修，但也會提供學生選修的機會。在社會工作實習改善建議的共同部分，主要有三方面：

(一) 學校實習督導教師配置的妥適性

- 該系所有師資參與社會工作實習督導的工作，雖然非社工專業教師具有社會服務經驗，能扮演「行政」及「支持」督導角色，惟能否適切扮演「專業」督導的角色，有待斟酌。……社工實習學校督導宜由社工相關背景專、兼任教師擔任之。(971a)
- 學校實習督導教師的安排，應視教師的專業領域而定，社工直接服務的實習，最好由社工專精領域的專、兼任教師擔任學校督導。(961a)
- 實習課程仍由非相關領域教師擔任實習指導教師之配置，宜考量教師專長，以滿足學生學習需求。(991b)
- 宜聘請社工專精教師擔任學校實習督導教師，並視申請學生人數之多寡，調整負責學校督導教師的人數，以合理分配教師之督導負擔。(1021a)

• 碩士生之實習.....實習督導與論文指導教授為同 1 人之比例甚高，惟實習領域、所需進階知能與指導教授專長背景恐非一致，實習指導教師之配置宜考量教師專長，以滿足學生學習需求。(991b)

• 可優先考量增聘具實務經驗之社會工作專業師資，以強化學生社會工作實習之個別督導及團體督導。(962a)

(二) 學校督導教師督導功能的發揮情形

• 與學生訪談中，有學生提及在實習期間（六到八週）團督及個督僅各一次，能否達成實習督導成效，有待考量。.....宜考慮增加督導次數。(971a)

• 目前團體督導暑期為 1 個月 1 次，該系實習課程亦訂定學校督導於實習期間提供學生至少 3 次個別或團體督導。因此，該系在督導的量上略顯不足，宜增加實習督導次數，以確實輔導學生實務實習。(991b)

• 實習指導教師對於實習學生的指導權責為「在每單元實習期間給予個別督導或團體督導至少 3 次」，督導次數下限較低，所能發揮之作用較為有限。宜加重碩士班社工實習指導教師的責任，以強化實習督導的功能。(982a)

• 該系訂有社會○○實習辦法，然為提高社會○○實習教育課程之效果，宜強化教師督導實習教育課程之功能，以促使學生實務能力之提升。(982b)

• 為提高社工實習教育課程之效果，宜加強教師之督導功能。(981b)

• 雖然該系教師皆有評閱學生實習作業，.....但各次實習的學習焦點內容宜審慎再做明確規劃，.....學校宜增加教師擔任實習督導工作，學校督導教師宜善盡職責，以提升實習教育之成效。(961b)

(三) 社工實習辦法及其實施的完備程度

• 在實習辦法中未見明確規範督導工作及學生實習總報告內容，宜再檢視機構實習之實習內容規劃是否妥適。(1021a)

• 依據該系實習辦法之規定，碩士班學生之實習項目未能與學士班及進修學士班的實習項目有所區隔。.....實習總時數規定宜符合所屬專業領域普遍認可之 400 小時之規定。(1042b)

• 對於機構實習督導的要求.....須具備 5 年社會工作實務經驗為原則，但於「○○實習實施辦法」僅規定實習督導至少 2 年專業經驗者即可。宜組成實習課程委員會，討論並修正「○○實習實施辦法」。(982b)

• 該系的功能性委員會宜適度調整，並考量實習委員會設置之必要性以及.....分級運作之可行性。(982d)

• 關於新實習機構的申請與聯繫，目前係由學生直接與機構聯繫，容易造成申請機構重覆處理和回應之困擾。(1042b)

• 宜將實習發表會制度化，並提供師

生分享經驗的機會，俾利學生實習經驗之統整。(982d)

- 宜明確制訂海外實習機構之篩選、實習內涵、機構督導資格與督導職責之規定。(991a)

- 系訂有海外實習辦法，但僅有少數港澳生參與境外實習。宜提供非港澳生海外實習的機會，以達成拓展本地學生國際視野之目標。(1041b)

由上述可知，社會工作實習相當複雜，改善建議亦復不少，其改善的共同重點有三：一是學校督導教師的安排，宜由社會工作專業領域的教師擔任；二是學校督導教師的功能宜再強化，尤其督導次數宜符合實習辦法規定，對學生的實習問題宜有效回應；三是社會工作實習的辦法，宜定期檢視並補充其內容之不足，並依實習辦法確實執行。

二、學士班部分

有關學士班社會工作實習的改善建議，除了前述共同處之外，還有兩方面不容忽視：

(一) 機構實習前之準備情形

- 為強化學生社會福利實習之準備，除社會工作概論、社會個案工作、社會團體工作概論等課程外，宜酌予增加相關實務課程，且由專任教師授課。(982b)

- 為使學生於大三實習前對臺灣社會福利與社會工作之現況有所瞭解，宜於大一或大二開設社會工作實習之預

備課程。(1022a)

- 實習前宜依照實習領域，由有實習經驗的大四學長姊提供學弟妹建議。此外，可定期邀請系友回校協助學弟妹選擇實習機構、認識職場與調適心態等經驗傳承。(1041b)

- 實習（一）為助人技巧、實習（二）志工 50.....兩者均為實習之準備課程，不適宜計入學生實習總時數。(981a)

(二) 機構實習後之檢討情形

- 學士班宜規劃兩次之機構實習，以增加學生實作機會。(981a)

- 實習（三）設計為選修課程，雖在課程委員會議上強烈建議學生選修，但修習學生仍屬有限。未來社工師考試資格對於實習有更嚴格規定，實習（三）考慮儘早規劃為必修課程。(972a)

- 期中實習的成效較不理想，宜予以改善，宜檢討實習課程之機構分配、作業安排、督導情形及期中實習成效等，並予以改善，進而強化學生實務能力。(982c)

- 宜重新檢視「社會工作實習三」(期中實習)及「社會工作實習四」(暑期實習)課程的目標訂定，以確實落實實習之目標。(1022c)

簡言之，社工系所學士班社工實習改善的重點，一方面在機構實習前，宜加強實習生的準備工作，例如：酌增實習相關的實務課程、由大四學生或系友經驗傳

承。另一方面在機構實習之後，宜及時評估成效，檢視缺失，並予改善。

三、碩博班部分

一般而言，在碩博班，社會工作實習似乎不如撰寫學位論文受到重視。無論如何，系所評鑑對於碩博班的實習認為仍有改善空間，主要有兩方面：

(一) 碩博班社工實習列為選修的適切性

• 「社會工作實習」已改為選修課，與現有社會工作專業教育強調實習之作法相異。宜再檢視碩士班之社會工作實習改為選修之適切性。(972b)

• 為培育專精之人才，對於碩士班實習制度中的彈性措施，宜再檢討其公平性和可行性。……進一步討論社工實習是否列為必修。(982c)

• 為使非社福相關領域背景之學生未來有擔任社工師的機會，宜考量社會福利實習課程之增設。(982b)

• 因碩士級的社工專業養成教育，除進行進階課程學習外，亦需進行進階概念的實地實習。……宜將「社會工作實習」列為（碩士班）必修課程。(1041b)

(二) 非社工背景碩博生實習配套的實施情形

• 該系規定大學非社工相關系所畢業之碩士班學生，僅需補修1次實習，對回應未來社工師應考資格中有關課程之規定，略顯不足。(991a)

• 非相關科系大學畢業又無社工相關經驗的學生，在實習前先修課程及實習次數等請重新考量適當之安排與規劃。(1041b)

• 學生非本科系畢業者在第一學年下學期即安排高級社會工作實習，……宜在學生實習辦法中增列兩學期實習之相關條件，並協助非本科系畢業之學生及早補足實習相關條件。(971b)

由此可知，碩博班社會工作實習的改善重點，一是對於社工實習列為選修的適切性，宜再評估並合理處置，例如：確認社工實習在專業養成之必要性、考量彈性選修實習之公平性、體察非社工背景學生實習對於考社工師之重要性。二是對於非社工背景學生實習的配套措施，宜再檢討並補強，例如：補足報考社工師所規定的實習時數、補修社工實習的先修科目。

四、進修班制部分

進修班制學生的背景，可能有別於一般學生，在社工實習方面，可能需要特別考量。有關進修班制社工實習的改善建議，主要在於社工實習的因應策略方面：

社工實習相關因應策略的實施情形

• 進修學士班雖聘有晚班工讀生，惟值班人力與時間不固定，學生提出之實習安排等相關問題無法即時回應，……宜由專責教師或助理人員統籌辦理新實習機構之申請及學生實習之相關事宜。(1042b)

• 對於已有多多年社工實務經驗的在職

生而言，需完成 480 小時實習時數有其挑戰性與困難度。對資深且有社工實務經驗的在職生，宜彈性調整其實習時數。(1031a)

• 進修學士班實習辦法宜規範機構參觀及實習指引安排。(1042b)

簡言之，社工系所進修班制社工實習的改善重點，是針對學生的不同背景，在實習方面宜有適當的因應策略，例如：配合進修班制夜間上課，有專人即時處理學生詢問的實習問題；對於有社工實務經驗的學生，宜考量酌減其實習時數。同時，實習前之準備（機構參觀及實習安排），宜列入實習辦法之中。

陸、畢業生表現之改善

畢業生的表現，是評估一個系所辦學績效的重要指標，也是系所改善教育品質的參考因素。通常，學生畢業後，分散各地，疏於聯絡，有關就業或升學表現的資料，難以蒐集。因此，多數系所係由學校統籌辦理：雇主對畢業生表現的意見調查或滿意度調查、畢業生對相關能力的自我評估。茲就共同部分略述之：

一、共同部分

畢業生表現的情形，可分為雇主評價與畢業生自評兩方面：

(一) 雇主對畢業生的評價結果

• 畢業生在專業知識領域、專業技巧及專業精神的表現均受到肯定，……

惟部分不但批判性高，較不易督導，且不能久任社工實務界。(982d)

• 雇主對該系畢業生滿意度最高前三名為：高可塑性、資訊能力、團隊合作能力。但表現較弱的方面，前三名分別為：國際視野、創新能力、專業證照。(982b)

• 大部分雇主對畢業生的團隊合作、關懷服務、工作效率滿意度較高。惟雇主對資源整合運用與多元思維滿意度較低。(981b)

• 雇主對學士班畢業生的表現，團隊合作、認同機構核心價值、積極度、主動性等表現滿意度高，但對畢業生獨立思考與分析能力、具備專業能力等表現之滿意度較低。(991a)

• 宜強化學生創新力、抗壓力、獨立思考與分析能力及具備專業能力等方面之培養，以增加畢業生的職場競爭力。(991a)

(二) 畢業生自我評估的結果

• 系友自我評估結果，在溝通協調團隊合作較佳（3.9），資源整合及管理較弱（3.4），宜加強社會工作管理資源整合及相關課程，以強化學生此項專業能力。(971a)

• 在學士班方面，將專業知識應用於社會工作實務方面的滿意度偏低。(981b)

• 部分所友在學習成效意見調查中反應，課程之「教育目標助益性」較弱，宜針對「培育家庭與社會工作人才」

教育目標之適切性進行檢討或修正，並做出定奪。(1101a)

• 碩士班畢業生對己身自我工作表現與市場競爭力的表現較為滿意，但在創新力的部分則略感不足。宜強化學生創新力之培養，以增加畢業生的職場競爭力。(991a)

綜上以觀，無論雇主評價或畢業生自評，他們對於社工系所畢業生的表現，在項目方面，有強、有弱；在滿意度方面，有高、有低。其中，表現較弱或滿意度較低的項目，可視為改善的重點，並且宜回饋於在校學生的教學或相關活動上，加強：社會工作專業能力、創造能力、資源整合運用能力、獨立思考分析能力、國際視野、抗壓力。前面三項，是雇主評與畢業生自評的共同看法，允宜列為優先改善的項目。

柒、結論與建議

社工系所存在的目的，是為培育符合社會需求的專業人才，不是為了應付高教中心的評鑑工作。然而，系所評鑑委員所列舉的改善建議，卻可提供相關單位作為改善社會工作教育的重要依據。

本文以「社會工作教育」為焦點，以「改善建議」為取向，以高教中心於 95-105 年間公布的社工系所評鑑「實地訪評報告書」30 份，進行內容分析。根據分析結果，可形成下列結論與建議：

一、結論部分

本文聚焦於直接有關「社會工作教育」評鑑項目的改善建議，歸納前述各個項目的分析，其改善的重點為：

(一)教育目標改善的重點

- 1.在教育目標的界定上，宜力求明確，且能反映當時或更名後的系所名稱。
- 2.在各班制教育目標的設定上，宜與其他班制的教育目標適度區隔，各有其著重點。
- 3.在教育目標的落實上，各班制宜先釐清其所欲培育的社工人才為何，再據以提供相關訓練及輔導措施。

(二)課程規劃改善的重點

- 1.在規劃的原則上，宜根據教育目標，由教師、學生、系友、業界代表組成課程委員會，定期進行課程的規劃或調整。
- 2.在開課的邏輯上，宜按課程內容的屬性，先排基礎課程，後排進階課程。
- 3.在課程的配置上，宜兼顧理論與實務課程、國際與本土課程的平衡與整合。
- 4.在班制課程的特質上，學士班宜著重通才課程、碩博班宜著重專精課程、進修班制宜著重實用課程。
- 5.在因應學生的需求上，學士班宜視實際需要增減部分課程；博士班宜多開專屬課程，進修班宜考量學生背景，少臨時調課，少連續上課。

(三)教師教學改善的重點

- 1.在教師教學負荷過重方面，宜從增聘專任教師、減少教師授課時數、降低開

班人數或增開班次等方式，逐步改善至合理程度。

2.在教師專長與任教科目不符方面，宜補足符合任教科目專長的教師、協助教師進修第二專場，逐步改善至相符程度。

3.在教師輪流教學與教師溝通協調方面，宜立基於教師教學專長的考量，並建立常態性的運作機制。

4.在各班制教師教學改善的焦點方面，學士班教師宜增加實務、實例、互動的教學；碩博班教師宜提供學生多元學習機會，協助學生降低延畢或休退學的風險；進修班制教師教學的安排較為困難，宜有適當調度或管控的機制。

(四) 社會工作實習改善的重點

1.有關學校督導教師的安排，宜依據學生的實習機構或實習內容，安排具有該領域專長或實務經驗的專任教師，擔任實習的督導教師。

2.有關學校督導教師功能的發揮，宜依社工實習實施辦法之規定，克盡督導教師的職責。其督導次數，宜視需要酌增，且須有效回應學生的問題。

3.有關社工實習辦法的內容及實施，宜定期檢視、修正、補充。如有海外實習，宜予納入或另訂辦法，並讓僑外生與本地生都有海外實習機會。

4.有關各班制社工實習改善的焦點，學士班宜加強機構實習前的準備工作，以及機構實習後的檢討改進。碩博班宜將社工實習列入必修，並協助非社工背景學生具備社工實習的相關條件。進修班制宜針

對學生的背景，在實習上提供因應措施。

(五) 畢業生表現改善的重點

宜針對畢業生表現較弱的項目，轉而加強在校學生有關：社會工作專業能力、創造能力、資源整合運用能力、獨立思考分析能力、國際視野、抗壓力等訓練。

二、建議部分

系所評鑑的利害關係人，主要是系所。另外還有：學生、學校、家長、政府、機構、相關團體或人員，他們可能也了解系所評鑑的結果，作為其相關決定之參考。以下僅就系所的部分，針對如何落實社會工作教育改善的重點，提出兩點建議：

(一) 確定系所優先改善的項目

本文結論所提出的改善項目及其重點，不一定適用於所有社會工作相關系所，但是有心持續改善其社會工作教育的系所，不妨由原有的評鑑工作小組或相關人員，以自我評鑑的改善建議為基礎，再從上述改善項目及重點之中，觀察、發想，甚至「見不賢，而內自省」，找出一些本系所可以參考或者有待改善的項目清單。然後，依清單所列項目的重要性與迫切性，排定改善項目的優先順序，以備運用。

通常，教育目標定位明確、課程規劃脈絡清楚、教師專長與任教課程契合、社會工作實習制度健全、畢業生表現有特色，是社會工作教育的基本要求，也是系所評鑑認可要素，不妨將此列入優先考量。

(二) 訂定系所自我改善計畫並確實執行

系所社會工作教育的改善，是一種有組織、有計畫的工作，而且必須持續進行，始能產生效果。通常，系所為準備評鑑資料，設有評鑑工作小組或相關小組，也可能為評鑑工作而定期舉行會議或相關活動，例如系務發展會議、共識營。社工系所不妨先由相關小組依據初步確定的優先改善項目，草擬一份「系所自我改善計畫」，內容包括：待改善項目、改善策略、主責人員、完成日期。並將計畫草案提到相關會議或相關活動，交換意見，凝聚共識，再提系務會議討論。定案之後，分工執行，並予列管。

列管的方式，可由各改善項目的主責人員，將執行進度及其成果上傳學校網頁的「評鑑專區」，或在定期召開的系務會議中，報告執行進度及成果。

總而言之，社會工作系所評鑑是一種的過程，社會工作教育改善是一種目的。據高教中心執行長江東亮表示（105.6.15

會議口頭報告），大學系所第三期評鑑工作，要繼續辦理。即使下一週期評鑑改由大學自辦系所評鑑，其評鑑項目及指標必須報高教中心核定，而其他程序也比照第一、二週期辦理。換言之，自我評鑑結果須報高教中心認可，自我評鑑實地訪評報告書所列改善建議，亦須於結果公布後一年提出自我改善計畫與執行成果，報高教中心備查。因此，社會工作教育必須配合或結合系所評鑑的實施，持續改善其教育品質。正如美國高等教育認可協會（Council for Higher Education Accreditation, CHER）在其於高教品質保證七大原則（Seven Principles in 2016）之第一原則所言：確保並達成教育的最佳品質，是高等教育提供者及其成員的基本責任，提供者的領導人必須定期檢視他們為學生所提供的相關方案（引自侯永琪，民 105）。

（本文作者為臺灣師大社教系、長榮大學社工系退休教授）

關鍵詞：大學評鑑、系所評鑑、社會工作教育

📖 參考文獻

- 林子嵐，陳祥麟（民 104）。〈面對評鑑正面接招—學校脫胎換骨〉，評鑑雙月刊（網路版），第 58 期，臺北市，高等教育評鑑中心基金會。
- 侯永琪（民 105）。〈品質保證國際組織與品質共識之推動：美國高等教育認可機構之七大原則〉。高教評鑑小論壇，105 年 6 月 21 日於國家教育研究院國際會議廳，引言報告（未出版）。
- 高等教育評鑑中心基金會（民 104）。104 年度大學院校通識教育暨第二期系所評鑑實施計畫。民 105.7.1 檢索自 <http://www.heeact.org.tw>。