

臺日大學內部品保制度建立與學生學習成效評估之比較分析

■ 文／周華琪·高等教育評鑑中心助理研究員
郭玟杏·高等教育評鑑中心品保專員

近年來，由於低出生率和迅速高齡化的社會，以及為了因應國際經濟競爭和日新月異的技術創新，高等教育機構在臺灣與日本都面臨了激烈競爭的情況，且兩國的高等教育制度都進行了改革。與此同時，這些機構也面臨著各界在教學和研究方面提高其品質之要求，而這些要求也因而對於發展有意義的、可衡量的學生學習成效產生更強烈的興趣。在符合品質保證的全球趨勢與架構下，財團法人高等教育評鑑中心基金會（以下簡稱本會）與日本獨立行政法人大學改革支援·學位授與機構（National Institution for Academic Degrees and Quality Enhancement of Higher Education, NIAD-QE）也都在其品保相關措施中，強調學生學習成效評估和高等教育機構內部品保（Internal Quality Assurance, IQA）的建立。

本會去（2018）年與NIAD-QE合作進行「大學內部品保制度建立與學生學習成效評估：臺日之比較分析」研究，主要目的是想了解臺灣和日本



▲本會同仁與日本NIAD-QE人員進行意見交換與討論（NIAD-QE提供）。

的高等教育機構和品保機構，如何處理兩個關鍵議題：學生學習成效之評估及高等教育機構之內部品保機制。

內部品保機制與學生學習成效評估之研究問題

一、內部品保機制中涵蓋哪些學習成效？

本會從自評報告中分析學校使用5種關鍵工具或機制之情形，分別是系統或資料庫、學生學習歷程檔案、學習成效機制、學習/畢業成績、相關證照考試。幾乎所有大學在內部品保機制中都發展了類似的學習成效機制，但僅有1所大學有

提到對學生有學習 / 畢業成績之要求以作為評估學習成效的策略。

大部分學校都明確提出了內部品保機制，包括明確的入學管理機制和導師制度，且學校藉由校級基本素養及核心能力之訂定，進一步規劃系級的學生所應達成之學習成效。然大多數都未明確提及如何定義學習成效，以及如何將其充分應用於未來發展的規劃，多數是以數字的計算來做陳述。臺灣多數大學仍缺乏對學習成效有明確和可靠的共識，導致學習成效概念與內部品保機制之間的連結薄弱。

NIAD-QE研究發現日本大學大部分是採用課程評估，對新生、畢業生、校友和雇主的調查、學生學習電子檔案、全國考試通過率、國際標準的計畫認證、GPA、成績分佈等方法作為內部品保的程序。由於NIAD-QE的內部品保以學校教與學的品質為目標，大學似乎更傾向可以定量來呈現學習成效指標（例如，問卷調查、國家考試通過率和GPA），然而，近期學校逐漸以定性和直接的方法來實施，如教學和學生檔案。

二、外部品保機構在確保學生學習成效的相關性方面發揮什麼作用？

本會第二週期校務評鑑指標著重於學校如何落實所訂之學生學習成效機制，大多數大學都遵循實施計畫中所提出對於學生學習成效的參考效標。教育部於107年開放各大學可自行辦理系所評鑑，本會的角色逐漸從政策監管者轉為合作夥伴。雖然學校的內部品保文化尚未建立完備，但本會身為一個外部品質保證機構，仍然有責任和義務不斷帶頭幫助學校發展品質保證文化。本會的主要任務之一是做為國際高教品保資訊的網絡平台，因此，重新思考品保機構在這個快速變革的高等教育領域中的作用，成為本會在這項研究中最重要課題之一。

NIAD-QE從2012年開始的第二週期「認證評鑑與認可」（CEA），在其評鑑項目的標準和觀點（view point）中特別強調學習成效。NIAD-QE一直致力於與國際品保架構保持一致，特別注重評估學生學習成效以響應社會對績效責任制的需求，並建立大學內部品保體系，促進大學自我提升和自治。NIAD-QE的CEA任務著重以下三個面向：1.大學的品質保證；2.支持大學改善；3.支持大學推廣績效責任制。NIAD-QE的主要任務之一是通過檢視外部品保機構所要求大學提出的自我評估報告，以協助大學承擔自治責任。這個過程支持大學自身品保的有效性。

三、品保機構的品保體系和標準如何幫助大學評估學習成效並建立內部品保？

本研究發現臺灣多數大學在發展內部品保方面仍較為被動，相當依賴外部品保機構機制。若取消外部品保，大學很可能會停止發展和維持其內部品保，至於學習成效也可能會面臨相同的情形。此外，學校會使用就業率、續讀率或其他可計算分數來表示學生的學習成效，也可能是因為學習成效無統一、清楚定義的緣故。總之，建立自我激勵的內部品保機制應是實施外部品保程序的最終目標。臺灣高等教育機構應承擔主要責任，發展自我鞭策的品質文化，充分運用學習成效的概念。

NIAD-QE則是提到日本大學如果沒有CEA的要求，會繼續積極評估學生的學習成效和維持內部品保系統將具有挑戰性。NIAD-QE指出不確定CEA本身是否對改善學生學習成效有直接影響，但大學本身不會主動採取制定多種評估方法的行動。此外，NIAD-QE的CEA結果會引起大學探討關於實施有效評估學生學習的方法，有些大學因此開發新的評估工具，如學生歷程檔案，而有些大學則是會更為積極的進一步參考國外如美國的

專業系所評估方式，跳脫NIAD-QE的架構。

四、品保機構和大學在評估學習成效和建立內部品保機制方面面臨哪些挑戰？

本會研究顯示為了確保對「學生學習成效」定義的一致性，大學希望外部品保機構可以在品保標準中有一個寬鬆的定義。各大學不僅可以保留對學生學習成效的獨特解釋，還可使系所也能共同了解對學生學習成效含義，俾利制定適當的評量方法。因此，根據研究發現目前最大的挑戰是學習成效的模糊定義以及大學實施內部品保和學習成效的被動角色，將影響學校品質文化的發展。

NIAD-QE研究同樣發現大學對內部品質保證仍處於被動狀態，亦即如果政府不要求外部品質保證，大學也不會將內部品質保證視為理所當然。儘管最近日本政府強調在大學建立內部品保，但政府最終也僅是預期能短時間產出的倡議或計畫，然而實施有效的內部品保需要較長的時間和成本，才能成為一種自發的「文化」。此外，教職員不僅是教育者，也是研究人員。過分強調改善教學、制定和實施有效的學習成效評估可能會妨礙他們對大學和社會也很重要的研究表現。因此，在教學與研究之間取得平衡是另一項挑戰。

臺灣和日本四大面向之比較分析

臺灣與日本近年來引入學生學習成效和內部品保概念，藉由制定認證、評鑑標準，以及多種政策和方法，努力提倡學生學習成效和內部品保概念並加以實施。以下將再針對四大面向歸納出本研究臺日之比較分析。

● 學習成效的定義

在臺灣，由於在外部品保機制中導入學生學習成效的概念，對大學和品保機構如何取得學習成效的共同定義是一項挑戰。大學受訪者認為學習

成效的定義很多樣且無法理解與分享，因此，會以「核心能力」和「基本素養」作為參考；與日本的情況相似，這些引用通常很模糊，且不適用於所有大學。研究發現多數大學跟日本一樣，會先設定校層面的基本能力指標，然後每個系再根據基本能力制定其核心能力指標。

在日本，政府已制定畢業生學習成效和能力的參考框架，此外，政府法規最近也開始要求大學將定義4年制課程預期的學習成效並公佈為各校的「文憑（學位授予）政策」（diploma policy）。大學不一定要參考政府架構下所涵蓋的廣泛一般性能力，但可定義自己學校的預期學習成效做為其文憑政策。日本的品保未要求各機構對大學的學習成效具有共識，而是要求各校須制定、評估和發布其定義的結果，使其對社會負責。

此外，兩國都有提到，學習成效在「校」層級具有挑戰性，而不是「系」層級。本會在校和系都有實施品保體系，臺灣在系的認可方面已有經驗，因此，大學在系層級上對於定義和評估學習成效會感到比較放心。NIAD-QE的校務評鑑已對學校整體進行審查與訪視，但最近的變革已將學習成效的發展和評估延伸至須由系所（不僅是校）來進行。換句話說，學習成效評估在日本已從校轉移到系，與臺灣的發展方向不同。

● 評估學習成效

關於品保機制對評估學習成效方法有效性的定義，和篩選哪些可以進一步了解學生獲得的技能的方法，是一項挑戰。在研究的訪談中，本會品保人員對於數值能否代表學生的學習成效表現尚有疑慮，但有些表現的確無法透過量化數字來呈現。另一方面，根據大學自評報告的分析結果，部分大學已使用多元評估方法，如教學評估問卷、學生核心能力問卷調查、英語程度評量、追蹤學生學習的資料庫或系統，以及學生歷程檔案

等。臺灣的另一個挑戰是大學如何適切的定義課程內容或課程相容的核心能力，這仍有賴於各大學本身內部的討論來建立。

日本也是面臨著與臺灣類似的挑戰，如前所述，儘管所有日本大學已經根據文憑政策確定了他們預期的學習成效，但確實存在一些令人混淆的衡量方法。NIAD-QE的CEA在學習成效評估標準中提供一些評估指標（例如：獲得學分的條件、畢業率、國家考試或執照的通過率、畢業出路、畢業生、校友和雇主調查）。但也有人提到這些指標通常需要用數字表示的定量方法，並不能解釋學生實際學習的內容。此外，大學在建立內部品保過程中實際上會使用更廣泛的評估方法（如教學、學生／學習檔案、課程評估、新生、畢業生、校友和雇主的調查、國家考試通過率、系所評鑑和GPA）。

● 內部品保建置的挑戰

內部品保的概念在於大學能有責任確保並提升其品質。在現今臺灣和日本的大學，學習成效評估似乎已成為當今大學中更常見的活動，但是應用評估結果來引導進一步改進，而最終連接到有效的內部品質保證機制仍然是一個挑戰。要活化內部品保體系，其內在動機本身是必要的存在。

在臺灣，本會經由分析幾個和內部品保有關係的校務評鑑指標，包括像1.學生入學管理、2.學生管理機制、3.導師系統、4.品保機制，以及5.前一週期評鑑的追蹤與改善後，發現學校自評報告會根據每個指標明確提出了內部品質保證機制，也像日本一樣有多種措施或評估方法，如國家專業考試、證書考試、學習檔案、研究生調查、雇主調查和其他品保機制的認證等。另外，還有校務研究（IR）、內控機制以及實施ICT系統和數據庫用以觀察學生的學習表現。另外，和日本一樣，引入了多種評估學習成效的方法和工具，但大學通常很難理解為什麼採取這些舉措。研究顯

示大學在制定內部品保方面通常是被動的，且需要本會加以督促。因此，本會有時會定期辦理如研討會之大學意見交流平台，透過大學人員交流，分享自己在品保發展方面的經驗。

在日本，雖然NIAD-QE人員和大學明白內部品保需要從大學內部開始，但根據現行日本CEA體系，建立內部品保是外部品保標準之一。NIAD-QE具有教學內部品保認證標準，在以下兩個指標：8-1根據自我評估的結果，提供一個有效運作的系統，可改善和提升機構的教育品質；8-2針對學術人員、教育支援人員和學術助理提供專業發展，以改善與提升教育以利有效地運作。雖然日本大學受訪者不確定他們需要建立和實施內部品保至何種程度，以及相對應的救濟措施該如何執行，或者在有限資源的情況下該如何實施內部品保。但在大學自評報告顯示學校在建立內部品保的各項努力（例如，建構促進教育發展的機構委員會或數據庫／ICT系統、促進自我評鑑、教師發展、依賴外部系所認證），也包括評估學習成效。

● 品保機構的角色

本會和NIAD-QE皆參考其他國家而訂定了品保架構和標準，對於績效責任和改進，品保機構都強調大學如何去定義、衡量和評估其預期學習成效的重要性，最終係為促進其內部品質保證機制。雖然這個想法已被普遍理解，但要實際採取行動仍舊是一大挑戰。由於臺灣的大學認為本會是大學參考的重要指標，因此，對大學而言，本會是大學的重要「驅動因素」或「參考指南」，其所制定的所有品保指標構成了大學建立內部品保機制時所仿效的基礎；NIAD-QE在日本被稱為是「驅動」、「槓桿」，且是「外部眼睛」。兩國都認為若沒有品保機構，在評估學習成效和實施內部品保上展開內部活動將具有挑戰性。🚩