

課程意見：回饋老師，好在哪裡、不好在哪裡

■ 文／陳昭珍·國立臺灣師範大學教務長

大學每一門課程都需接受課程意見調查，課程意見調查是大學用來了解學生對課程是否滿意、上課是否有收穫，最直接的方法；學生的課程意見，也是教師改進教學非常重要的參考。課程意見調查，可說是大學維持教學品質不可或缺的一個環節。

然而，教師與學生的關係不同於企業與顧客，教與學也不是一手交錢一手交貨的買賣，「滿意度」不是衡量老師與學生之間唯一的一把尺；老師對學生的期許，猶如父母對子女，學生對老師，有期待更有敬重。

因此，如何做好課程意見調查，一直是大學不斷探討的重要課程。國立臺灣師範大學近幾年來對於課程意見調查做了大幅度的改變，且除了學生的課程意見調查外，也加入同儕觀課與回饋（peer review）制度。這些改變主要的理念在於：課程意見應該回饋老師，他的教學好在哪裡，不好在哪裡；讓課程意見變成老師改善教學的養分，而不是給老師打分數。



▲課程意見調查協助教師對自己授課情況更加了解。（陳秉宏／攝）

多數教師不喜歡課程意見調查

從事教務工作以來，每到學期末，總會接到課程意見在3.5以下老師的抱怨牢騷或不滿，也看到老師很長一段時間的沮喪難過。教授抱怨的原因，有認為因為自己的教學嚴格認真，所以學生給老師打低分；有認為學生只是一個學習者，根本沒有能力來評斷教授的教學；也有老師認為自己比上學期還要認真教學，不知為何學生不滿意。這種情況中外皆然，根據Brickman等人（Brickman, Gormally, and Martella, 2016）對400位生物學教授的調查，發現有41%

的教授不滿意現在的期末課程調查，而另外有46%的教授只是「某種程度」（in some way）的滿意而已。

課程意見的益處

不管課程意見調查是否真的反應教師教學品質，但可以沒有課程意見調查嗎？答案明顯是否定的！因為「The Student Voice Matters！」學生有好的學習經驗，學校才能培育成功的人才！學生是學習的主體，學生對課程是否滿意，學生是否從課程學到東西，是老師及學校最需在意的事情。學生是否會因老師要求嚴格而給低分，是否無法判斷老師教學的良窳，也不盡然。

Golding 及Adam（2016）使用焦點座談探討教學得獎教師對於學生意見調查的看法及處理方式，研究發現，這些老師都談到老師應該要有「精進的心態」（improvement mindset），即他們會隨時精進自己、在乎如何讓學生學得更好、也永遠接受學生給的分數（無論高低）。

如何在期末得到較好的調查分數

老師都希望學生可以客觀的給予課程適當的回饋，而如何才能在期末得到較好的課程意見呢？Clement（2012）以他自己的經驗，認為教師在期初有下列認知或作法者，通常在期末課程意見會得到比較好的分數：

- 1.了解及接受現在的大學生：認識學生，知道學生的姓名，了解他們的世界，對教學而言很重要；學生是忙碌的，他們同時要做很多事，但也希望未來能成功。如果學生了解所學內容「為何」及「如何」和他們相關，則學生對所學會更有興趣，學期分數也會更高；

- 2.建立明確的評分準則：所有的學生都想得到好分數，他們也想知道如何得到好分數；給學生

的作業或考試分量要合宜，而這些作業或考試也需要和學習目標息息相關；此外在過程中更應讓學生知道，他們已經學到了什麼，還有哪些沒學到。

- 3.盡早得到形成性回饋：期末的課程意見調查是總結性回饋，它有助於教師改善未來的教學，但對當學期教學改進沒有幫助。如果要改善當學期的教學，則教師在學期中應盡早獲得學生對課程的回饋。學生是最好的評鑑者，他們可以告訴老師，哪些教學對他們有幫助，而哪些教學讓他們困惑。

Weimer（2017）也認為除了期末的調查外，課程應該有下列意見回饋，以協助老師改進教學：

1.同儕的意見

Brickman等（2016）在其研究中也詢問教師，他們需要什麼樣的課程回饋？研究顯示，教師看重同儕的意見，但也認為作為升等及獲得職務（tenure）的課堂觀課，常被當成橡皮圖章（rubber stamps），而非作為分析教學的真正機會。最近發展的工具：COPUS（Classroom Observation Protocol for Undergraduate STEM）及PORTAAL（Practical Observation Rubric To Assess Active Learning），會讓課堂觀課對老師更有幫助。

2.期中意見

學生的期中回饋，有助於教師及早改進教材教法。而校方也應該建立基本原則，讓學生的期中意見是建設性的回饋。課程意見應該更精確，讓老師知道哪裡好，哪裡不好。此外老師也應回應要修改何處，以及哪些要保留。

臺師大課程回饋機制的改革

為了改進現有課程意見調查機制的不足，從

2015-2017年，我們投入很多時間研究，並對於課程回饋做了下列改變。

1. 建立同儕觀課與回饋機制

在美加地區，很多大學都有教師教學同儕評鑑制度，並將同儕評鑑當成教學評鑑必要的面向。根據Brickman等的調查，教師也認為同儕的意見有價值。為了回應本校部分教師認為只看來自學生的課程意見有失偏頗，因此我們特別向英屬哥倫比亞大學取經，學習UBC教師教學同儕評鑑（peer review）的作法，建立臺師大的「同儕觀課與回饋」機制。這是一個相當耗費人力成本的機制，整個流程包括觀課前的教案提供、觀課、觀課後的討論。

目前只規定新進教師都需接受「同儕觀課與回饋」，此外，課程意見在3.5以下者，若申請「同儕觀課與回饋」，並通過同儕評鑑，該課程意見分數可以不計。

自2016年實施以來，被觀課的新進教師都很緊張，但在事後的教師座談也都表示，他們從觀課教師得到很多幫助，也知道自己的教學好在哪裡，而哪裡可以再改進。

2. 問卷從一階層改為二階層

為使學生對自己的意見更負責，也讓意見更精確，我們減少調查的問題，但也將問題從一階層改為二階層（詳見雙月刊網站附件一），即學生填答五等量表，選擇非常滿意到非常不滿意時，也需填答滿意及不滿意的原因。

滿意及不滿意的原因，是我們從學生多年來的質性意見整理而來，學生只要勾選即可；也很感謝臺師大堅強的資訊中心，將二階層的課程意見調查系統，設計的非常流暢。而要做這樣的改變，教師座談及學生意見收集都是不能缺少的過程。

3. 創新性課程可免計二次課程意見

近年來臺師大推動了很多全校性的創新課程，如大學入門、總整課程等。為了鼓勵老師投入教學創新與改革，我們也修改了課程意見調查辦法，規定凡全校推動的創新性課程，得免計課程意見分數二次，讓老師安心創新。

美好的大學教學生態無外乎老師善於教學，學生樂於學習。無論同儕觀課與回饋或課程意見調查制度，其立意皆應奠基於建立此美好的大學教學生態。🌸

◎說明

本文尚有附件一課程意見調查表，由於版面所限，僅刊載於《評鑑雙月刊》網站。

◎參考文獻

Brickman, P., Gormally, C., and Martella, A. M. (2016). Making the grade: Using instructional feedback and evaluation to inspire evidence-based teaching. *Cell Biology Education*, 15(1), 1-14.

Clement, M. (2012). Three steps to better course evaluations. *Faculty Focus*. Retrieved from <https://www.facultyfocus.com/articles/faculty-evaluation/three-steps-to-better-course-evaluations/>

Golding, C., and Adam, L. (2016). Evaluate to improve: Useful approaches to student evaluation. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 41(1), 1-14.

Smith, M. K., Jones, F. H. M., Gilbert, S. L., and Weiman, C. E. (2013). The classroom observation protocol for undergraduate STEM (COPUS): A new instrument to characterize university STEM classroom practices. *Cell Biology Education*, 12 (Winter), 618-625.

Weimer, M. (2017, MARCH 8). What can we learn from end-of-course evaluations? *Faculty Focus*. Retrieved from <https://www.facultyfocus.com/articles/teaching-professor-blog/can-learn-end-course-evaluations/>