

# 清大學習評鑑中心—— 行政服務與校務研究結合的新體制

■ 文／林世昌・國立清華大學學習評鑑中心主任  
周愛倫・國立清華大學行政助理  
陳信文・國立清華大學教務長

在大學校園裡，行政單位與教學研究單位涇渭分明、雙軌並行、各司其職，是常見而普遍的現象。行政單位站在校級高度，綜理跨院系所事務，為第一線教學研究單位提供各項服務，顧名思義，鮮少跨越「行政vs.研究」的界線去擔負研究功能，處理非行政性質業務。

## 聚焦學生學習成果

### 全國唯一結合行政與校務研究的單位

國立清華大學於2011年8月在教務處底下成立「學習評鑑中心」（Center for Learning Assessment Service，簡稱「學評中心」），是國內首度且唯一結合「行政服務」與「校務研究」的校園單位。清大學評中心係以學生學習成效為主軸，配合校級教育目標，聚焦於學生學習成果，援引「校務研究」（institutional research）的概念，除整合評鑑相關資訊外，並嘗試進一步蒐集資料進行分析與研究，提出具實務功能與學術價值的研究結果及精進措施給校方參考，培育兼具專業與多元能力的菁英人才。

清大學評中心現任主任為林世昌教授，統籌中心各項事務；並有博士後研究員一名，進行評鑑、學生學習之相關研究；行政助理一名，負責中心的行政運作；同時聘請共同教育委員會彭森

明榮譽講座教授擔任諮詢顧問。以下介紹學評中心於「行政」、「研究」的業務內容及兩者結合發揮的實效，分享清大的特殊經驗。

## 行政服務：以研究基礎支持行政實務

清大學評中心針對實際的校務需求，在行政方面主要提供以下幾項服務：

### ● 統籌全校評鑑業務

清華大學由學習評鑑中心辦理各項評鑑事務，配合教育部擬定的進程，統一訂立評鑑規章，協助各系所實施具體流程、修訂報告內容，凸顯學校與各系所的教學特色。學評中心在評鑑作業中不僅扮演統領、整合的角色，更成為資訊傳播的管道，定期於中心網頁更新評鑑訊息，並舉辦評鑑系列的說明會、工作坊、演講等，交流各方意見，使全校人員能以豐富的評鑑知能為基礎，將其運用到實務當中。

### ● 「學業表現入口網站」的管理

清華大學致力於各領域的人才培養，重視多元管道的招生及成效，因此學評中心架設「學業表現入口網站」，劃分各種入學管道學生的成績表現，列出年級、系所、入學成績、在學成績、班排名、書卷獎等項目，提供系統化的歸納與管理，並且每年更新資料。易於查詢的系統使各系

所確實掌握學生的就讀狀況。在資訊處理的過程中，學評中心亦能觀察逐年的變化趨勢，進行相關的研究調查，提出具體的報告內容，將這項資源發揮得更加完善。

#### ● 行政單位校務需求之評估

除了主動提供行政資源，學習評鑑中心也能適時與其他校內單位接軌。關於學生學習的各種議題，有關單位可向學評中心提出諮詢，進行更深入的探討，例如：多元入學管道成績、教學意見調查量尺分析、研究所就讀意願調查等，皆為配合校內單位需求所作之研究，以供校方擬定相關政策。

綜合以上幾項要點，清大學習評鑑中心能有效整合評鑑相關資源，將校內評鑑體制推行地更加流暢，並在實施過程中注意到評鑑知識的吸收、學生成績的表現、校務政策的發展等層面，延伸至進階的研究探討，並給予適當意見，以堅實的研究基礎支持行政實務，為清大學習評鑑中心所樹立的獨特作法。

### 校務研究：提升教學成效與研究水準

為提升整體的教學品質，學評中心持續從事以下幾項常態性研究：

#### ● 統整全校教學資料

此部分與「行政服務」的內容相應，學評中心結合不同的校務需求，不斷蒐羅相關資源，從中歸納分析並提供結果，充分發揮「資訊匯集」、「有效整合」的功能，使校內單位直接獲取有用的資料。

#### ● 發展專屬清華的問卷系統

為了追蹤學生的學習成效，學習評鑑中心制定三份問卷調查，分別為大學生（大二）學習經驗問卷、大學畢業生問卷、研究生畢業問卷。三份問卷概括學生各求學階段的發展，反映大二生、大學畢業生、研究所畢業生的學習成果。學評中心也參酌專家制定的版本及學校的特殊條件，詳細規劃題目、選項，並且每年持續改版，期能充分適用於全校學生。具體的問卷特色陳述如下：

學評中心在設計問卷時，以發揚清華教育精神為主要概念，根據校方訂立的校級教育目標，劃分為三項潛在的人格發展因素，再從這些因素來制定相關的題目，同時列於三份問卷中，以此檢核教育目標的落實程度。請參見表一。

而學評中心在履行共同的教育目標時，亦能考量到不同求學階段的身心狀況及環境條件，指

表一 符合校級教育目標的問卷制定流程

| 校級教育目標                              | 潛在因素                                       | 相關題項                                                                                                          |
|-------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 堅實深厚的專業素養<br>創新與終身學習能力              | 專業素養<br>(disciplinary competence)          | 1. 獲得足夠的專業知識<br>2. 能夠靈活運用所學的專業知識<br>3. 具備創新的能力                                                                |
| 自我了解與溝通表達<br>多元觀點與宏觀視野<br>科學思維與人文涵養 | 通識素養<br>(generic competence)               | 4. 培養基本的人文素養<br>5. 獲得基礎的科技運用能力<br>6. 具備基礎的保健知識<br>7. 具備科學思維<br>8. 能夠獨立批判思考                                    |
| 良好品格與責任感<br>合群與領導能力<br>環境省思與社會實踐    | 社會人際素養<br>(socio-interpersonal competence) | 9. 培養關懷社會正義與福祉的情操<br>10. 具備自律自省的能力<br>11. 培養與他人互動的能力<br>12. 具備敬業樂群的精神與能力<br>13. 能夠永續學習<br>14. 培養追求真、善、美之能力與精神 |

出學生在每一階段所面臨的核心問題，從中設定相應的題項，使三份問卷反映各自的族群特色。請參見表二。

此外，學評中心兼顧清華獨特的學習環境，考量學校的時空條件、校園風氣、特殊政策等因素，將這些內容置入題項當中，更詳實地呈現清華學生的學習經驗，歸納學校教學特色對學生之影響。請參見表三。

總體來說，學評中心結合校務發展的遠景，及與學生學習相關的各項條件，設計了獨具清華在地特色的問卷系統，並將調查結果提供給校方，作為校務規劃之參考，以此促進學生的學習成效。

#### ● 分享中心各項研究成果

關於學評中心所進行之相關研究，都會透過各種管道傳遞訊息，例如：每年舉辦問卷工作坊，將學習問卷的調查結果提供給全校師生，以及定期在國內外研討會、國際期刊上發表文章，交流相關知識。學評中心正逐漸累積作品數量，內容包括在國內、國外取得博士學位時間之影響

因素、移民母親與原住民母親對學生學習表現的影響、臺灣學生對國內研究所入學考試的態度等，期能對國內的高等教育做出貢獻。詳情請參見清大學習評鑑中心網頁（<http://class.web.nthu.edu.tw/bin/home.php?Lang=zh-tw>）

以實際校務作為出發點，清大學習評鑑中心積極從事調查與研究，提升學校的教學成效，未來亦將持續深耕，在品質與數量上不斷精進學評中心的研究水準。

### 成效檢核

清大學習評鑑中心創建「行政」與「研究」結合的全新體制，為了確保體制的運作流暢，學評中心也進行幾項措施以檢核實際成效：

- 1.與校內各單位密切配合，因應不同的校務需求，保持業務管道的通暢。
- 2.與中心顧問彭森明教授定期討論中心事務。彭教授每年固定蒞臨中心兩次，透過其專業知識與豐富經驗，得以檢核各項服務內容，提出改進策略與未來發展方向。

表二 不同求學階段發展之題項舉例

| 對象                                             | 相關題項                                      |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| • <b>研究生：</b> 增加指導教授、研究所環境的題項，以確立研究生的學習品質。     | • 對研究所學習環境之看法（如：學術風氣、課程結構、畢業條件、學習資源、指導教授） |
| • <b>大學畢業生：</b> 增加企業實習、就業輔導、升學資訊題項，幫助學生訂定生涯規劃。 | • 我對系上提供之企業實習機會<br>• 我對系上提供的就業輔導或升學資訊     |
| • <b>大二生：</b> 增加各類生活經驗的題項，以提升學生的生活教育。          | • 時間分配與管理<br>• 運動頻率<br>• 校園活動經驗           |

表三 清華特色之題項舉例

| 清華特色         | 相關題項                                                      |
|--------------|-----------------------------------------------------------|
| 國際化          | • 對學校國際化作法之理解、滿意程度（三份問卷皆有）                                |
| 新圖書館成立後的使用狀況 | • 圖書館之服務、藏書量（研究生、大學畢業生）<br>• 圖書館使用經驗（大二）                  |
| 自由學風之提倡      | • 學生權利之保障（研究生）<br>• 重視研究生的意見與看法（研究生）<br>• 學校學風自由開放程度（研究生） |



▲清大學習評鑑中心以學生學習成效為主軸，援引校務研究概念，作為學校政策的智庫。（學校提供）

3.推廣中心各項發展成果，例如：學評中心曾接受校外專家的參訪，分享實務經驗；以及林世昌主任受邀參加評鑑相關會議，增加意見交流的機會。

4.積極派員參加國內外研討會、研習、演講等活動，努力吸收知識、拓展視野，與時下的教育環境接軌。

## 未來展望

綜合以上所述，學評中心將「校務研究」的

概念應用於實體機制，目前已取得一定的經營成果，能為校方提供適當意見，具有輔助學校政策的作用。未來也會全力與校內各單位建立共識，擴大服務的層面，提高運作的效能，並且持續進行「行政」與「研究」的資源整合，期許能長期追蹤成果，建立一個專屬清華的學習資料庫，以此制定政策，強化學生的學習成效，培育頂尖人才，充分落實清華大學「自強不息，厚德載物」的強健精神。評

### ◎致謝

感謝教育部「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫」對國立清華大學的經費補助，讓此研究得以順利進行，也感謝國立清華大學教務處同仁提供相關協助，讓資料蒐集得以順利進行。惟文中若有疏漏、錯誤，全屬筆者之責。

### ◎參考書目

彭森明(2008)。《高等教育質的提昇：反思與前瞻》。臺北市：國立臺灣師範大學。

彭森明(2010)。《大學生學習成果評量：理論、實務與應用》。臺北市：財團法人高等教育評鑑中心基金會。

彭森明(2013)。《高等教育校務研究的理念與應用》。臺北市：高等教育文化事業有限公司。

Lin, E. S., & Chiu, S. Y. (2014). Can a doctoral degree be completed faster overseas than domestically? Evidence from Taiwanese doctorates. *Higher Education* (forthcoming).

Lin, E. S., & Lu, Y. L. (2014). The educational achievement of pupils with immigrant and native mothers: Evidence from Taiwan. *Asia Pacific Journal of Education* (forthcoming).

Lin, M. C., Lin, E. S., Chen, S. W., Hsu, S. M., & Chang, S. C. (2013, April). *A study on Taiwanese undergraduate and graduate students' attitudes toward taking the entrance examinations of the in-state graduate programs*. Paper presented at the 2013 Int'l conference on The Strategy and Practices of University-Industry Cooperation in Higher Education, National Chi-Nan University: Nantou, Taiwan.